

TILANTEET

- **Vuorovaikutus asiakkaan kanssa**
 - asiakkaan kohtaaminen
 - tilauksen vastaanottaminen, erityistoiveiden huomioiminen
 - ruokien tarjoileminen
 - asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen
 - suositusten antaminen
 - tuotteista (alkuperä, sisältö) ja vaihtoehtoista kertominen
 - tuotteiden ja palveluiden myyminen
 - palautteen ja keittiön kiitosten vastaanottaminen
 - kassalla toimiminen
 - ristiriitatilanteissa toimiminen (asiakkaan poistaminen ravintolasta)
- **Viranomaisten kanssa toimiminen**
 - erilaiset tarkastukset (alkoholi- ja terveystarkastaja)
 - työsuojelu ja poliisi
 - ruokavirasto
 - työntekijän terveystarkastukset
- **Vuorovaikutus kollegoiden kanssa**
 - päivittäiset tiimipalaverit ja työnjako
 - suulliset ohjeet
 - palautteen vastaanottaminen
 - perehdytys ja perehtyminen
- **Keittiön ja salin välinen viestintä**
 - tilausten vastaanottaminen ja välittäminen keittiölle
 - muutoksista, allergioista ja toiveista kertominen keittiölle
 - salin tilanteesta keskusteleminen
- **Puhelimessa toimiminen**
 - puhelinkeskustelut asiakkaan kanssa (ruokatilaukset ja varaukset)
 - tilaukset (tavarat ja palvelut)
 - radiopuhelinviestintä
 - puhelut hätäkeskukseen

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi. Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

Tässä viitekehyksessä asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia ravintola- ja catering-alan asiakkaita iästä ja toimintaympäristöstä riippumatta.

TAIDOT

PUHUMINEN

- **Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
 - hallitsee kohteliaisuusfraasit palvelutilanteissa (esim. toivottaa tervetulleeksi, ohjata pöytään ja kysyä, missä vaiheessa ruokailu on menossa)
 - osaa kertoa annoksista, raaka-aineista ja ravintolan käytänteistä
 - osaa kertoa tuotteiden alkuperästä, sisällöistä ja vaihtoehtoista
 - osaa markkinoida tuotteita ja palveluita
 - osaa kertoa allergeeneista
 - osaa neuvoa ja opastaa asiakasta
 - osaa vastata saatuun palautteeseen
 - osaa toimia kassalla (tervehtiä, kertoa hinnat jne.)
- **Osaa toimia salin ja keittiön välisissä keskusteluissa**
 - osaa kertoa salin tilanteen (esim. linjaston täydennystarpeet, pöytävarausten peruminen)
 - osaa kertoa keittiön tilanteen asiakkaalle
 - osaa välittää asiakkaan tilaukset, toiveet, allergiat ja kysymykset
- **Osaa toimia puhelimessa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa**
 - osaa vastata asiakkaan kysymyksiin
 - osaa tehdä tarkennuskysymyksiä
- **Osaa ohjata ja perehdyttää uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita**
- **Osaa viestiä viranomaisten kanssa (esim. tarkastukset)**
- **Osaa toimia vapaamuotoisissa keskusteluissa kollegoiden kanssa**
- **Osaa pyytää apua ja hankkia tietoa sekä tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa**

KUUNTELEMINEN

- **Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
 - ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänen voimakkuus, sanasto, murre, aksentti)
 - kykenee viestimään myös meluisassa ympäristössä
 - hallitsee palvelutilanteessa käydyn keskustelun
 - ymmärtää asiakkaan tilauksen
 - ymmärtää asiakkaan kysymykset ja toiveet (esim. allergiat, erikoisruokavalio, ainesosat, tuote-tiedot, kypsennysmenetelmät ja kypsyyssasteet)
 - ymmärtää annetun palautteen
- **Osaa toimia työyhteisön keskustelutilanteissa**
 - ymmärtää saadut ohjeet, pyynnöt ja kysymykset
 - ymmärtää keittiön antamat tiedot
 - ymmärtää suullisen toimeksiannon sisällön
- **Osaa toimia viranomaisten kanssa käytävissä keskusteluissa**
 - ymmärtää viranomaisten kysymykset, pyynnöt ja ohjeet
- **Osaa toimia puhelinkeskusteluissa**
 - ymmärtää muiden keskustelijoiden viestin (tilaus, kysymykset)
 - ymmärtää myös heikosti kuuluvaa puhetta
- **Ymmärtää täydennyskysymysten viestin**
- **Pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua**

RAVINTOLA- JA CATERING-ALA - SUULLINEN VIESTINTÄ

TASO A1	PUHUMINEN - osaa tervehtiä, kiittää ja hyvästellä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin	KUUNTELEMINEN - ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
	- selviää palvelutilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan tiedot - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä, ajan ilmauksia	- ymmärtää tilannesidonnaisia selkokielisiä ohjeita, pyyntöjä, kielloja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta
TASO A2.1	PUHUMINEN - kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) palvelutilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy keskustelemaan toistuvissa tilanteissa, esim. työnjako tai asiakkaan ohjaaminen paikalleen - pystyy vastaamaan yksinkertaisiin, rutiininomaisiin (esim. tuotteita koskeviin) kysymyksiin - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - osaa esittää anteeksipyyntöä ja reagoida siihen - pystyy osallistumaan tiimipalaveriin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä toistuvista ja tutuista asioista yksinkertaisia ilmauksia käyttämällä - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt	KUUNTELEMINEN - ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta
	PUHUMINEN - osaa kuvailla yksinkertaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja vaihtoehtoja - pystyy kertomaan yksinkertaisesti (myös menneistä) tilanteista, tapahtumista ja kokemuksista, esim. salin puolen tapahtumista ja työvuoron kulusta - pystyy kertomaan yksinkertaisesti ja lyhyesti omaan työhönsä liittyvistä rutiineista ja suunnitelmista - pystyy osallistumaan rutiininomaisiin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä esim. asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla - pystyy tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin tutuissa ja toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - pystyy pyytämään ohjeita esim. kollegoilta - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa, esim. kertomaan asiakkaalle tilaukseen menevän ajan - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan selväpiirteisiä keskusteluja asiakaspalvelutilanteissa ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa - ymmärtää rutiininomaisia ohjeita ja täydennyskysymyksiä tutuissa tilanteissa

RAVINTOLA- JA CATERING-ALA - SUULLINEN VIESTINTÄ

TASO B1.1	PUHUMINEN - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä rutiineista yksityiskohtia myös valmistautumatta, esim. tarkastustilanteissa ja viranomaisten kanssa viestittäessä - selviää arkikeskusteluista myös valmistautumatta kollegoiden ja asiakkaiden kanssa - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimessa ja muissa viestintävälineissä - osaa käyttää kohteliaita, tilanteeseen sopivia ilmauksia - pystyy perustelemaan lyhyesti antamiensa ohjeiden tarpeellisuuden esim. perehdytystilanteissa - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään puhekumppania tarkentamaan sanomaansa	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan palvelutilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluja ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat - ymmärtää puhelinviestin ja muissa viestintävälineissä käytyjen keskusteluiden pääkohdat, esim. ruokatilauksen vastaanottaminen - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta - ymmärtää asiakkaan antaman palautteen ydinsisällön
TASO B1.2	PUHUMINEN - selviää myös oudommista omaan alaan liittyvistä keskusteluista asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla, esim. erikoistoiveet, reklamaatiot, vaativat palvelutilanteet - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (tehdä tilauksen, välittää viestin, pyytää apua) varmasti myös puhelimessa, esim. radiopuhelinkeskustelut, hätäkeskuspuhelut - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä ja perustella selkeästi toimintojaan osana moniammatillista tiimityöskentelyä - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla	KUUNTELEMINEN - ymmärtää tavanomaiseen asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä esim. tilanteissa, joissa on kiire, puhujia on useita tai ympäristö on meluista - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita
TASO B2.1	PUHUMINEN - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti, esim. ravintolasta poistaminen - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muita mukaan keskusteluun ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä - pystyy reagoimaan keskustelukumppanin muodollisuusasteeseen ja muihin sanattomiin viesteihin asiakaspalvelutilanteissa, esim. uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan, esim. viranomaisten kanssa käytävät keskustelut	KUUNTELEMINEN - ymmärtää myös kompleksisia asiakaspalveluun ja neuvontaan liittyviä keskusteluja vaativissakin olosuhteissa, esim. neuvot ja ohjeet viranomaisilta - ymmärtää yksityiskohtaistakin kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - pystyy tulkitsemaan keskustelukumppanin tarkoitusta ja muodollisuusastetta palvelutilanteissa huomioiden asiakkaan iän, kulttuuritaustan yms. - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TILANTEET	KIRJOITTAMINEN • Ruokakylttien kirjoittaminen ▪ allergiatiedot ▪ päivän ruokalista • Ruokaohjeiden kirjoittaminen ja muokkaaminen ▪ pakkausmerkintöjen tekeminen ▪ kassan käyttäminen ▪ valmistuspäivämäärä ▪ allergiatiedot • Tilausten kirjaaminen ▪ asiakkaan erikoistoiveet ja muut lisätiedot ▪ tilausvahvistukset ja varauskirja ▪ pöytäkartat • Puhelimessa toimiminen ▪ puhelintilausten kirjaaminen (myös erikoistoiveet ja muut lisätiedot) ▪ asiakkaiden tiedustelut ja muutostoiveet esim. pöytävaraukseen • Työpaikan lyhyiden viestien kirjoittaminen ▪ tiedonsiirto seuraavalle vuorolle ▪ ongelmista ja puutteista tiedottaminen ▪ misa-listat ▪ tukkulista ▪ omavalvontamerkinnot • Kassan käyttäminen ▪ lisätietojen kirjaaminen annoksiin ▪ erilaiset haut kassasta (tuotehaku) ▪ yritysviestien kirjoittaminen ▪ some-päivitykset (kampanjat, aukioloajat ym.), sähköpostit, nettisivut, tarjoukset LUKEMINEN • Työtehtäviin liittyvien kirjallisten tekstien lukeminen ▪ tiedonsiirto toiselta vuorolta ▪ tilausvahvistukset ja varauskirjat ▪ tilausten sisällöt ▪ pöytäkartat ▪ työkoneiden ohjeet ▪ pesuaineiden käyttöohjeet ▪ yleiset ohjeistukset ▪ viestilaput ▪ misa-listat ▪ some-päivitykset, nettisivut, sähköpostit • Kassan käyttäminen ▪ kassajärjestelmän tekstit (kategoriat, toiminnot, maksutavat) ▪ tilauksen tarkistaminen ▪ laskun läpikäyminen ▪ maksupäätteen tekstit ▪ tilitys • Elintarvikkeisiin liittyvät tiedot ▪ reseptien ja annoskorttien lukeminen ▪ raaka-ainelistat ja -luettelot ▪ tuote- ja pakkausselosteet • Viranomaismääräysten tulkitseminen ▪ alkoholilaki ▪ omavalvontamääräykset ▪ henkilöllisyystodistukset ▪ laatuvaatimukset ja hygieniasäädäntö • Työpaikan säännöt ja ohjeet ▪ tietosuoja- ja turvallisuusohjeet ▪ omavalvontasuunnitelma ▪ alkoholi- ja elintarvikesäännöt ▪ perehdytyskansio
TAIDOT	KIRJOITTAMINEN • Osaa kirjata ruokakyltteihin tarkat sananmuodot ▪ osaa käyttää oikeita sanoja ja kirjoittaa ne oikein ▪ osaa käyttää oikeita taivutusmuotoja (esim. haudutettua lohta, härkää) ▪ osaa yleiset lyhenteet (L, G, M) • Osaa kirjata (puhelin)tilauksen tarkasti ▪ osaa kirjoittaa varauksen tiedot ▪ osaa kirjoittaa lyhyitä viestejä, jotka tarkentavat tilauksia (esim. juustoa vain puolikkaaseen pitsaan) • Osaa kirjoittaa (puhelin)sanoman sisältävän viestin (esim. puhelut yhteistyötahoilta ja kollegoilta, tiedustelut) • Osaa käyttää täsmällistä kieltä ja sanastoa resepteissä ja annoskorteissa ▪ hallitsee raaka-aineiden nimet ▪ osaa merkitä mitat, määrät ja ajat oikein ▪ osaa kirjoittaa lyhyitä käskylauseita (esim. pilko sipuli) • Osaa tehdä pakkausmerkintöjä ▪ osaa kirjoittaa tuotteiden nimet ja muut merkinnät (esim. maidoton) ▪ hallitsee päivämääränmerkkauksen järjestelmän (esim. 2.11. vai 11.2.) • Hallitsee kassan käyttöön liittyvän kirjoittamisen • Osaa kirjoittaa lyhyen sanoman sisältävän viestin ▪ omavalvontamerkinnot ▪ misa- ja tukkulistat ▪ some-päivitykset ▪ nettisivut ▪ viestilaput ▪ sähköpostit LUKEMINEN • Ymmärtää lyhyitä työhön liittyviä tekstejä ▪ ymmärtää tilausten sisällöt ▪ osaa tulkita varauskirjaa ▪ ymmärtää työn organisaatioon liittyviä tekstejä (esim. työvuorolistat, edellisen vuoron viestilaput) ▪ yleiset ohjeet (esim. miten täyttää lounaspöytä) ▪ misa-listat ▪ käyttöohjeet ja pesuaineiden ohjeet ▪ some-päivitykset, nettisivut • Ymmärtää lyhyitä ohjeita sekä reseptejä ja annoskortteja ▪ ymmärtää elintarvikesanastoa ja yleisiä lyhenteitä ▪ pystyy seuraamaan vaihteellaisia ohjeita ▪ ymmärtää pakkaus- ja tuoteselosteiden tekstit ▪ ymmärtää määrät, lämpötilat ja ajat • Hallitsee kassan käyttöön liittyvän sanaston ja tekstit ▪ kassajärjestelmän tekstit (esim. kategoriat, toiminnot, maksutavat) ▪ tilaus, lasku, maksutapa • Ymmärtää viranomaistekstien sisällöt (esim. alkoholilaki, henkilöllisyystodistukset) • Ymmärtää työpaikan sääntöjen ja ohjeiden sisällöt (esim. oma- valvontasuunnitelma, perehdytys- kansio, viikko- ja kuukausikirjeet)

TASO	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia - osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet ja joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja	LUKEMINEN - ymmärtää joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
	A1 - osaa kirjoittaa tuttuja fraaseja tutuissa tilanteissa, esim. ruokakyltit mallista ja yksinkertaiset pakkausmerkinnät - osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, esim. kysyä yksinkertaisia henkilötietoja asiakkaalta	- tunnistaa yksinkertaisesta tekstistä yksittäisen tiedon, esim. viestilaput, kuvalliset ohjeet, selkokieliset esitteet - pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita - ymmärtää lyhyitä ennakoitavia ja rutiininomaisia viestejä, esim. rutiininomaiset ja lyhyet tilaukset, aukioloajat
TASO	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia sekä yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista, esim. tuotteiden nimet, hinnat, valmistuspäivämäärät, lyhenteet	LUKEMINEN - ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet, toistuvat tekstit, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeistukset, neuvot, maksupäätteen tekstit, selkeät tilaukset, henkilöllisyystodistukset - ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä, esim. helpot reseptit, lyhyet viestilaput, yksinkertaiset some-päivitykset, varauskirjan yksinkertaiset viestit (asiakkaan nimi ja kellonaika) - kykenee päättelemään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
	A2.1	
TASO	KIRJOITTAMINEN - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia viestejä tapahtumista, menneistä toimista ja omista kokemuksista, esim. muistilaput, puutteista kertovat viestilaput, selkeät, yksinkertaiset tilaukset, pelkistetyt ruokalistat, pöytäkartat, misa-listat - pystyy kirjaamaan selkeitä ja toistuvia lisätietoja kassajärjestelmään - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia viestejä puhelinkeskustelujen perusteella toistuvissa ja tutuissa tilanteissa, esim. tilaukset, varaukset	LUKEMINEN - ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. pakkausmerkinnät, kassajärjestelmän tekstit, käyttöohjeet, tilausvahvistukset, varauskirjat, tilausten sisällöt ja laskut - pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetystä lyhyehköistä teksteistä, esim. reseptit, viestilaput, ruokalistat, misa-listat - pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä, esim. raaka-aineluettelot - ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita, esim. työpaikan säännöt ja ohjeet - osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla
	A2.2	

RAVINTOLA- JA CATERING-ALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO B1.1	KIRJOITTAMINEN - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista myös puhelinviestin perusteella, esim. yksityiskohtaiset kirjaukset erityistoiveista ja allergioista - pystyy kirjaamaan kassajärjestelmään yksityiskohtaisia lisätietokirjauksia - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia tekstejä (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto), esim. ruokalistat, allergiatiedot - pystyy kirjoittamaan viestilappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa, ja välittämään sen keskeisen sisällön, esim. tiedonsiirto seuraavalle vuorolle, ongelmista ja puutteista tiedottaminen	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. asiakaspalautteet, tilausvahvistukset, pidemmät viestit, sähköpostit - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, tilitykset, suunnitelmat ja pakkausselosteet, erityistoiveita ja allergiatietoja sisältävät tilaukset - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä kuten lyhyistä virallisista asiakirjoista, esim. perehdytyskansio
TASO B1.2	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeän esityksen tai keskustelun pohjalta, esim. reklamaatiot, some-päivitykset - pystyy kirjoittamaan ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä, esim. reseptin tai annoskortin - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä	LUKEMINEN - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa, esim. tietosuojaohjeet, laatuvaatimukset, omavalvontasuunnitelma - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen - selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa, esim. tilaus, jossa lisätieto vain lyhyenä mainintana (keliakia) - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä, esim. tuoteselosteet ja tuotteiden ainesosat
TASO B2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä (sekä asiaviestejä että sosiaalisia viestejä) tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, esim. työ- ja toimintaohjeet, mainokset, kampanjat - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin, esim. nettisivut	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia pitkäköjä tekstejä, kuten raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita, myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista, esim. pitkät työpaikan tiedotteet - pystyy silmäilemään läpi pitkiä, monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat, esim. alkoholilaki, ruokaviraston ohjeet ja säädökset - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia