

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus 2001

ISBN 952-13-1071-5



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNO **83/011/2000**

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **18.12.2000**

Voimassaoloaika
1.2.2001 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumoaa Määräyksen no 9/011/97
Muuttaa Määräystä no

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt hotellivirkailijan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.2.2001 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Ylitarkastaja LEA LAKIO
Lea Lakio

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	8
2	Luku	
	HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Hotellin vastaanoton palvelut	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	15
	2 § Hotellin kokouspalvelut	15
	a) Ammattitaitovaatimukset	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	17
	3 § Hotellin aulabaarin hoitaminen	18
	a) Ammattitaitovaatimukset	18
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	19
	4 § Hotellin myyntipalvelu	19
	a) Ammattitaitovaatimukset	19
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	19
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	22
	5 § Yrittäjyys	22
	a) Ammattitaitovaatimukset	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	23
	6 § Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa	24
LIITE	HOTELLIVIRKAILIJAN TYÖN KUVAUS	25

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § NÄYTTÖTUTKINNOT

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdyntyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyuden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyypitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimukseen, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § NÄYTTÖTUTKINTOIHIN VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näytöihin osana pintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAPOJEN JA TUTKINTOSUORITUSTEN ARVIOINNIN YLEISET PERUSTEET

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatin-hallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § TUTKINNON OSAT

Hotellivirkailijan ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti

Pakollinen osa

1. Hotellin vastaanoton palvelut

Valinnaiset osat: (valittava kaksi)

2. Hotellin kokouspalvelut
3. Hotellin aulabaarin hoitaminen
4. Hotellin myyntipalvelu

-
5. Yrittäjyys
 6. Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa.

3 Luku

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Hotellivirkailijan ammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, missä tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava hotellivirkailijan ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Hotellivirkailijan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjes-

täjä on velvollinen toimittamaan hotellivirkailijan näyttötutkinnon järjestämisen suunnitelman asianomaiselle tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

1 § HOTELLIN VASTAANOTON PALVELUT

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja myy aktiivisesti hotellin palveluja asiakkaille.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee yrityksen myytävät tuotteet ja palvelut sekä paikkakunnan matkailupalvelut.</p>	<p>Myyntitaito ja asiakaslähtöisyys</p> <ul style="list-style-type: none"> • vastaa viivytyksettä puhelimeen ja huomioi asiakkaan vastaanotossa • käyttäytyy sekä puhelimesta että asiakaspalvelutilanteessa kohteliaasti ja ystävällisesti • selvittää asiakkaan tarpeet ja odotukset ja auttaa asiakasta ostopäätöksen teossa • on aktiivinen myyjä, hallitsee myyntikeskustelun, myynnin periaatteet ja sovitut toimintatavat • pyrkii aktiivisella lisämyynnillä ja myynnin seurannalla edesauttamaan sekä päivittäisen että pidemmän aikavälin myyntitavoitteiden toteutumista <p>Tuotetuntemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää hotellin huonetyypit ja hotellin hinnat • tuntee kokous-, ravintola- ja saunapalvelut ja niiden hinnat • tuntee hotellin muut palvelut ja tuotteet ja niiden hinnat • tuntee matkailukohteet ja -palvelut paikkakunnalla, opastaa asiakkaita sekä osoittaa halua etsiä asiakkaalle tietoja

Hän kirjaa varaukset varausjärjestelmään hotellin toimintaohjeiden mukaisesti, tekee varauksiin tarvittavia muutoksia, seuraa varaustilannetta ja huomioi varaustilanteiden muutokset.

Tutkinnon suorittaja hoitaa vastuuntuntoisesti vastaanoton työtehtävät sekä itsenäisesti että hyvässä yhteistyössä muiden työntekijöiden ja hotellin osastojen kanssa.

Tutkinnon suorittaja valmistautuu yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien vastaanottamiseen ja osaa toimia asiakkaan saapuessa.

Varausjärjestelmä ja toimitusehdot

- käyttää varausjärjestelmää ja hoitaa varauksiin liittyvät tehtävät huolellisesti
- kirjaa yksilö- ja ryhmävaraukset virheettömästi
- ottaa huomioon VIP-asiakkaiden ja kanta-asiakkaiden varausten erityispiirteet
- kertoo asiakkaille hotellin maksu- ja peruutusehdoista
- tuntee jälleenmyyjien varauskäytännöt ja myönnettävät myyntipalkkiot
- osaa tarvittaessa vahvistaa asiakkaan varauksen kirjallisesti

Vastaanoton tehtävät

- aloittaa työvuoronsa perehtymällä hyvin vallitsevaan tilanteeseen ja suunnittelee työtään
- toimii yhteistyössä ravintola-, kokous-, sauna- ja kerroshoito-osaston kanssa ja huolehtii esim. VIP-asiakkaiden huomioimisesta ja huone- tai tarjoilu-tilausten toimittamisesta hotellin toimintatapojen mukaisesti
- käyttää sujuvasti vastaanoton hotellijärjestelmää, koneita ja laitteita
- hyödyntää atk- ja viestintälaitteita työssään
- tekee vastuuntuntoisesti kaikki vuorokohtaisesti sovitut työtehtävät
- perehdyttää työvuoronsa päätteeksi seuraavan työntekijän vallitsevaan tilanteeseen ja ottaa huomioon toimissaan seuraavan työvuoron tapahtumat
- pitää työympäristönsä siistinä ja järjestyksessä
- huomioi ympäristönäkökohdat ja taloudellisuuden työssään esim. energiankulutuksen vähentäminen (valaistus, ilmastointi) ja jätteiden käsittely

Check in

- tutustuu saapuvien asiakkaiden varauksiin ja huomioi toiveet
- valmistelee ryhmien vastaanottamista

<p>Tutkinon suorittaja huolehtii asiakkaan opastamisesta ja viihtymisestä koko vierailun ajan.</p> <p>Tutkinon suorittaja huolehtii turvallisuudesta työskennellessään hotellissa. Hän noudattaa annettuja ohjeita ja määräyksiä.</p>	<p>tutustumalla huolellisesti varaus-tietoihin ja vallitsevaan tilanteeseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjaa sisään saapuvan yksittäisen asiakkaan joko ennakkovarauksen mukaisesti tai walk in -asiakkaana • hallitsee kanta-asiakkaan sisäänkirjaamiseen liittyvät erityispiirteet • kirjaa sisään ryhmän ripeästi ja joustavasti • on huolellinen ryhmän huonejaossa ja veloitusharjojen kirjaamisessa • ohjaa saapuvaa asiakasta selkeästi ja asianmukaisesti niin, että asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi • pyrkii asiakkaan saapuessa lisäämyyntiin • informoi muita osastoja ryhmien saapumisesta • toimii hyvässä yhteistyössä ryhmän oppaan/vetäjän kanssa <p>Opastaminen ja asiakaspalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • huomioi asiakkaan välittömästi palvelutilanteessa • auttaa mielellään asiakasta • opastaa ja neuvoo asiakasta hotellin palvelujen käytössä • myy asiakkaalle hotellin tuotteita • tuntee keskeisimmät paikkakunnan liikenneyhteydet ja palvelut sekä opastaa asiakasta niiden käytössä <p>Turvallisuudesta huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää vastuunsa asiakkaiden turvallisuudesta ja opastaa asiakasta turvallisuutta edistävässä asioissa • tietää vastuunsa avaimista ja asiakkaan omaisuuden suojelusta • valpas valvontajärjestelmien, asiakasliikenteen ja tilanteiden seurannassa • noudattaa anniskelumääräyksiä • tuntee hotellin toimintaohjeet hätä- ja onnettomuustilanteiden varalle ja on perehtynyt paloturvallisuuslaitteiden käyttöohjeisiin • tuntee hotellin käytännön hoitaa löytötavarat • tietää asiakkaiden intimitteettisuojan
---	--

<p>Tutkinnon suorittaja osaa laatia asiakkaalle laskun, tunnistaa maksuvälineisiin liittyvät riskitekijät ja noudattaa annettuja ohjeita asiakaslaskutuksessa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hallitsee check out -tilanteeseen liittyvät toiminnot ja hyvästelee asiakkaan pyrkien sitouttamaan hänet kanta-asiakkaaksi.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hallitsee hotellin kassa-, raportointi- ja arkistointitehtävät ja ymmärtää niiden tarkoituksen osana liiketoiminnan hallintaa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa siirtyä tarvittaessa joustavasti avuksi tarjoilu-, kerroshuolto- ja kokouspalvelutehtäviin.</p>	<p>ja työssä edellytettyn vaitiolo-velvollisuuteen liittyvät määräykset ja noudattaa niitä</p> <p>Laskuttaminen ja kassatoiminnot</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee yksittäisten ja ryhmien laskun laatimisen ja on laskutustehtävissä tarkka ja huolellinen • tarkistaa veloitukset ja tekee tarvittavat oikaisut noudattaen niistä annettuja ohjeita • ottaa ohjeiden mukaisesti ja huolellisesti vastaan maksuvälineet ja valuutat • noudattaa maksuvälineisiin ja laskutukseen liittyviä tarkistusohjeita <p>Asiakkaan lähtötilanne</p> <ul style="list-style-type: none"> • toivottaa asiakkaan tervetulleeksi uudelleen ja hyvästelee hänet • ottaa vastaan asiakaspalautteen ja jatkokäsittellee sen • selviytyy vaikeistakin asiakastilanteista rauhallisesti, luontevasti ja asiallisesti • kertoo asiakkaalle yrityksen kanta-asiakaseduista • pyrkii lisämyyntiin <p>Tilitys-, seuranta- ja arkistointitehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii päivittäisen tilityksen • hallitsee hotellijärjestelmän raportointiohjelmat hotellin käytännön mukaisesti • tietää keskeiset tunnusluvut • arkistoi kirjanpitositteet ja asiakastiedot asianmukaisesti <p>Tarjoilutehtävät</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita iloisesti ja kohteliaasti • osaa kattaa aamiaispöydän, huolehtii sen täydentämisestä ja poiskorjauksesta • osaa kattaa ja hoitaa kahvitarjoilun noutopöydästä • avustaa tarvittaessa ruoka- ja juomatarjoilussa
--	--

Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ja arvioi työnsä laatua osana palvelukokonaisuutta ja ammattitaitoa.

Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita liikeidean ja yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti ja hänellä on hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot.

Kerroshuoltotehtävät

- tarvittaessa osaa siirtyä kerroshuoltotehtäviin
- siivoaa huoneet hotellin toimintatapojen mukaisesti
- osaa varustaa huoneen huonevarauksen mukaisesti (esim. lapsiperheelle tai VIP-asiakkaalle)

Kokouspalvelutehtävät

- osaa opastaa kokousasiakkaita
- varustaa ja järjestää kokoustan tilausmääräyksen mukaisesti
- avustaa tarvittaessa kokousosaston asiakaspalvelutehtävissä

Oman työn ja työyhteisön kehittäminen

- suhtautuu myönteisesti alaan ja arvostaa työtään
- arvioi työnsä onnistumista palvelun tuottajana
- hankkii aktiivisesti palautetta työskentelystään
- välittää muille asiakaspalautteen
- pyrkii kehittymään työssään ja ammatissaan
- pyrkii kehittämään työyhteisön toimintaa

Asiakaspalvelu

- tuntee toimipaikkansa liikeidean ja toimii siihen sitoutuneesti
- osoittaa myönteistä palveluasennetta työskennellessään asiakkaiden kanssa ja on sitoutunut yrityksen laatutavoitteisiin
- on kohtelias ja asiallinen
- ulkoinen olemus on siisti ja asiallinen
- viestii selkeästi ja tilanteeseen sopivasti
- työskentelee joustavasti ja ripeästi sekä osaa toimia muuttuvissa tilanteissa
- huomioi erilaiset tilanteet ja asiakkaiden erilaisuuden asiakaspalvelussa (eri asiakassegmentit ja kulttuurit)
- palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielen lisäksi sujuvasti englannin kielellä (yleisten kielitaito-

<p>Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti ja yhteistyökykyisesti työyhteisön jäsenenä.</p>	<p>vaatimusten keskitaso) ja auttavasti jollakin muulla vieraalla kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten perustaso)</p> <p>Työyhteisön jäsenenä toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa sitoutuneisuutta työyhteisön taloudellisiin ja laadullisiin tavoitteisiin • noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja • on yhteistyökykyinen, oma-aloitteinen ja valmis auttamaan muita • osoittaa valmiutta siirtyä tehtävistä toiseen ja arvostaa kaikkien työpanosta • käyttäytyy ystävällisesti ja kohteliaasti työtovereita kohtaan
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Hotellin vastaanoton palvelut -osan suorittamisessa on keskeistä asiakaspalvelutehtävien hoitaminen hotellissa. Tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan aidoissa työtilanteissa hotellin vastaanotossa.

Näyttöpaikaksi valittavan hotellin tulee olla vähintään keskitasoinen ("***-hotelli"). Hotellilla tulee olla useita asiakassegmenttejä ja sen palvelujen tulee olla monipuolisia. Vastaanoton toimintojen tulee edustaa nykyaikaisen hotellin toimintatapoja ja vastaanoton töitä tehdään käyttäen nykyaikaisia tekniikkaa.

2 § HOTELLIN KOKOUSPALVELUT

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja hoitaa hotellin kokouspalvelutehtävät.</p>	<p>Työskentely hotellin kokousosastolla</p> <ul style="list-style-type: none"> • varautuu tehtävien hoitamiseen ennakoimalla ja suunnittelemalla tehtäviään itsenäisesti ja työryhmän jäsenenä • tuntee kokouspalvelutuotteet ja niiden hinnoittelun • huolehtii asiakasturvallisuudesta kokouksen aikana • toimii aktiivisessa yhteistyössä ravintolan ja myyntipalvelun kanssa

<p>Tutkinnon suorittaja osaa järjestää kokoustilan ja -varusteet varauksen mukaisesti.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa kokoustarjoilun.</p> <p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita kokouksen aikana ja huolehtii kokouksen kulun mukaisista järjestelyistä. Hän ottaa vastaan asiakaspalautteen. Hän järjestää tilan kokouksen jälkeen kuntoon.</p> <p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita liikeidean ja yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti ja hänellä on hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot.</p>	<p>Tilojen järjestäminen ja varustaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja varustaa kokoustilan tilausmääräyksen ja hotellin laatuohjeistuksen mukaisesti • tuntee liputuskäytännöt • huolehtii tiloihin tarvittavat, asialliset opasteet • tarkistaa varaukset ja tiedottaa tarvittavista muutoksista <p>Kokoustarjoilun hoitaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa tarjoilutehtävät kokoustilaan hotellin käytännön mukaisesti <p>Asiakaspalvelu kokouksen aikana ja tehtävät kokouksen jälkeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita kokouksen aikana iloisesti, ripeästi ja luotettavasti • on innokas auttamaan ja opastamaan asiakasta kokouksen aikana • huolehtii kokousryhmän taukojen aikana tilan siistimis- ja huolto-tehtävistä • huolehtii laitteiden, valaistuksen ja ilmastoinnin taloudellisesta käytöstä kokoustiloissa • tarkistaa tilat ja järjestää ne tarkoituksenmukaiseen kuntoon kokouksen päätyttyä • huolehtii löytötavaroista • osaa tehdä asianmukaiset kokouspalvelun veloitukset ja on niissä tarkka ja huolellinen • ottaa vastaan asiakaspalautetta ja käsittelee sitä asianmukaisesti <p>Asiakaspalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee toimipaikkansa liikeidean ja toimii siihen sitoutuneesti • osoittaa myönteistä palveluasennetta työskennellessään asiakkaiden kanssa ja on sitoutunut yrityksen laatutavoitteisiin • ottaa asiakkaan vastaan kokoustiloihin iloisesti, ystävällisesti ja yrityksen palvelukäytännön mukaisesti • on kohtelias ja asiallinen
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • ulkoinen olemus on siisti ja asiallinen • viestii selkeästi ja tilanteeseen sopivasti työskentelee joustavasti ja ripeästi sekä osaa toimia muuttuvissa tilanteissa • huomioi erilaiset tilanteet ja asiakkaiden erilaisuuden asiakaspalvelussa (eri asiakassegmentit ja kulttuurit) • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielen lisäksi sujuvasti englannin kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten keskitaso) ja auttavasti jollakin muulla vieraalla kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten perustaso)
<p>Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti ja yhteistyökykyisesti työyhteisön jäsenenä.</p>	<p>Työyhteisön jäsenenä toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa sitoutuneisuutta työyhteisön taloudellisiin ja laadullisiin tavoitteisiin • noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja • on yhteistyökykyinen, oma-aloitteinen ja valmis auttamaan muita • osoittaa valmiutta siirtyä tehtävistä toiseen ja arvostaa kaikkien työpanosta • käyttäytyy ystävällisesti ja kohteliaasti työtovereita kohtaan
<p>Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ja arvioi työnsä laatua osana palvelukokonaisuutta ja ammattitaitoa.</p>	<p>Oman työn ja työyhteisön kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtautuu myönteisesti alaan ja arvostaa työtään • arvioi työnsä onnistumista palvelun tuottajana • hankkii aktiivisesti palautetta työskentelystään • välittää muille asiakaspalautteen • pyrkii kehittämään työssään ja ammatissaan • pyrkii kehittämään työyhteisön toimintaa

c. Ammattitaidon osoittamistavat

Hotellin kokouspalvelu -osan suorittamisessa keskeistä on työskentely hotellin kokouspalvelutehtävissä. Näyttöpaikaksi valittavan hotellin tulee olla kokoushotelli, jonka palvelut, kokouksetilat ja -välineet ovat monipuolisia ja nykyaikaisia.

3 § HOTELLIN AULABAARIN HOITAMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa hotellin vastaanoton yhteydessä hoidettavan tarjoilun asiakaspalvelu- ja ylläpitotehtäviä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita liikeidean ja yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti ja hänellä on hyvät viestintä ja vuorovaikutustaidot.</p>	<p>Työskentely hotellin tarjoilutehtävissä vastaanottotyön ohella</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita iloisesti, ripeästi ja luotettavasti • tuntee myyntivalikoiman tuotteet ja osaa suositella niitä • hoitaa vastaanoton yhteydessä myytävien ravintolatuotteiden tarjoilun • valmistaa ja tarjoilee yleisimmät juomasekoitukset • tuntee omavalvonta- ja anniskeluohjeet ja noudattaa niitä • hoitaa tarjoilupisteen avaamis- ja sulkemistehtävät • käyttää kassajärjestelmää ja osaa laatia tilityksen • hallitsee tuotevaraston ylläpidon ja valvonnan • huolehtii laitteiden ja välineiden järjestyksestä ja puhtaudesta • huolehtii hotellin vastaanoton ja aulatilojen siisteydestä <p>Asiakaspalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee toimipaikkansa liikeidean ja toimii siihen sitoutuneesti • osoittaa myönteistä palveluasennetta työskennellessään asiakkaiden kanssa ja on sitoutunut yrityksen laatutavoitteisiin • on kohtelias ja asiallinen • ulkoinen olemus on siisti ja asiallinen • viestii selkeästi ja tilanteeseen sopivasti • työskentelee joustavasti ja ripeästi sekä osaa toimia muuttuvissa tilanteissa • huomioi erilaiset tilanteet ja asiakkaiden erilaisuuden asiakaspalvelussa (eri asiakassegmentit ja kulttuurit) • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielen lisäksi sujuvasti englannin kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten keskitaso) ja auttavasti jollakin

<p>Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti ja yhteistyökykyisesti työyhteisön jäsenenä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ja arvioi työnsä laatua osana palvelukokonaisuutta ja ammattitaitoa.</p>	<p>muulla vieraalla kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten perustaso)</p> <p>Työyhteisön jäsenenä toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa sitoutuneisuutta työyhteisön taloudellisiin ja laadullisiin tavoitteisiin • noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja • on yhteistyökykyinen, oma-aloitteinen ja valmis auttamaan muita • osoittaa valmiutta siirtyä tehtävistä toiseen ja arvostaa kaikkien työpanosta • käyttäytyy ystävällisesti ja kohteliaasti työtovereita kohtaan <p>Oman työn ja työyhteisön kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtautuu myönteisesti alaan ja arvostaa työtään • arvioi työnsä onnistumista palvelun tuottajana • hankkii aktiivisesti palautetta työskentelystään • välittää muille asiakaspalautteen • pyrkii kehittämään työssään ja ammatissaan • pyrkii kehittämään työyhteisön toimintaa
---	--

c. Ammattitaidon osoittamistavat

Hotellin vastaanoton tarjoilutehtävät -osan suorittamisessa keskeistä on työskentely vastaanoton työtehtävien ohella hotellin vastaanoton yhteydessä tarjoilla olevien ravintolatuotteiden myyntitehtävissä.

4 § HOTELLIN MYYNTIPALVELU

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja pystyy työskentelemään hotellin myyntipalvelutehtävissä. Hän on aktiivinen ja myyvä palvellessaan asiakkaita myynti- ja puhelinneuvottelussa. Hän tuntee ja osaa esitellä hotellin palvelut ja tuotteet, osaa valita kannattavuusnäkökohdat</p>	<p>Työskentely hotellin myyntipalvelutehtävissä</p> <ul style="list-style-type: none"> • esittelee ja myy hotellin ja sen ravintolan tuotteita ja tiloja • selvittää asiakkaan tarpeet ja odotukset ja auttaa asiakasta ostopäätöksessä

huomioiden asiakkaalle sopivia tuotekokonaisuuksia. Hän on työssään tarkka ja huolellinen.

Tutkinnon suorittaja laatii kirjalliset tarjoukset ja vahvistukset. Hän seuraa varauksia, pitää yhteyttä asiakkaisiin ja hoitaa sisäisen tiedottamisen hotellin eri osastoille. Hän laatii hotellin käytännön mukaisesti myyntiennusteita ja raportteja.

- on esiintymiskykyinen ja neuvottelutaitoinen
- suunnittelee ja hinnoittelee tuotekokonaisuuksia, auttaa asiakasta löytämään parhaan mahdollisen tuotekokonaisuuden, esim. osaa suositella tilaisuuden luonteeseen sopivan tilan, soveltuvat kokousvälineet ja ateriapalvelut
- myy aktiivisesti ja asiantuntevasti ravintolan ruoka- ja juomapalveluja
- myy aktiivisesti ja asiantuntevasti asiakkaan tilaisuuteen sopivia liitännäispalveluja
- osoittaa aktiivisuutta asiakassuhteiden luomisessa ja uusien tuotteiden kehittämisessä
- toimii yhteistyössä paikkakunnan muiden matkailupalveluyritysten kanssa ja suosittelee ja välittää niiden tuotteita asiakkaalle osana asiakkaalle laadittavaa tuotekokonaisuutta

Myyntipalvelun yhteydenpito asiakkaisiin, varauksien valvonta ja tiedottaminen

- kirjaa huone- ja tilavarauksia, pitää aktiivisesti yhteyttä asiakkaaseen ja valvoo varaustilannetta
- hoitaa hotellin sisäisen varauksista tiedottamisen ja toimii yhteistyössä muiden osastojen kanssa
- hoitaa hotellin varaus-, myynti- ja muun kirjeenvaihdon
- tuntee matkatoimistojen kanssa laadittavien sopimusten ja ehtojen sisällön
- tuntee toimitusehdot, sopimukset ja suositukset, sekä myyntikirjeisiin liittyvän juridisen sitovuuden ja soveltaa niitä työssään
- käyttää hotellin atk-järjestelmää apunaan raporttien ja ennusteiden laatimisessa
- laatii hotellin käytännön mukaan myynnin ennusteita
- pyrkii hotellin huone- ja tilakapasiteetin tehokkaaseen käyttöön

Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita liikeidean ja yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti ja hänellä on hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot.

Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti ja yhteistyökykyisesti työyhteisön jäsenenä.

Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ja arvioi työnsä laatua osana palvelukokonaisuutta ja ammattitaitoa.

Asiakaspalvelu

- tuntee toimipaikkansa liikeidean ja toimii siihen sitoutuneesti
- osoittaa myönteistä palveluasennetta työskennellessään asiakkaiden kanssa ja on sitoutunut yrityksen laatutavoitteisiin
- on kohtelias ja asiallinen
- ulkoinen olemus on siisti ja asiallinen
- viestii selkeästi ja tilanteeseen sopivasti
- työskentelee joustavasti ja ripeästi sekä osaa toimia muuttuvissa tilanteissa
- huomioi erilaiset tilanteet ja asiakkaiden erilaisuuden asiakaspalvelussa (eri asiakassegmentit ja kulttuurit)
- palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielen lisäksi sujuvasti englannin kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten keskitaso) ja auttavasti jollakin muulla vieraalla kielellä (yleisten kielitaitovaatimusten perustaso)

Työyhteisön jäsenenä toimiminen

- osoittaa sitoutuneisuutta työyhteisön taloudellisiin ja laadullisiin tavoitteisiin
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- on yhteistyökykyinen, oma-aloitteinen ja valmis auttamaan muita
- osoittaa valmiutta siirtyä tehtävistä toiseen ja arvostaa kaikkien työpanosta
- käyttäytyy ystävällisesti ja kohteliaasti työtovereita kohtaan

Oman työn ja työyhteisön kehittäminen

- suhtautuu myönteisesti alaan ja arvostaa työtään
- arvioi työnsä onnistumista palvelun tuottajana
- hankkii aktiivisesti palautetta työskentelystään
- välittää muille asiakaspalautteen
- pyrkii kehittymään työssään ja ammatissaan
- pyrkii kehittämään työyhteisön toimintaa

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Hotellin myyntipalvelu -osan suorittamisessa keskeistä on myynti- ja asiakas-palvelutehtävät. Tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta osoi-tetaan aidoissa työtilanteissa. Näyttöpaikaksi valittavassa hotellissa on erilli-nen myyntitoimisto tai tutkinnon osan mukaisia monipuolisia tehtäviä kuuluu olennaisesti hotellin vastaanoton työtehtäviin.

5 § YRITTÄJYYS

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää hotelli- ja ravintola-alan tarjoamat mahdollisuu-det yritystoiminnan käynnistämiseen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoimin-nan peruskäsitteet ja erilaiset yritys-muodot. Hän tietää mitä tekijöitä on huomioitava yritystoimintaa suunnitel-taessa ja arvioi omia edellytyksiään ja mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.</p>	<p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none">• tietää yritystoiminnan peruskäsitteet (esimerkiksi toiminta-ajatus, liikeidea, liiketoimintasuunnitelma)• tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot• tietää yrityksen perustamiseen liit-tyvät toimenpiteet ja tietää mistä saa lisätietoa• arvostaa omaa ammattitaitoaan ja osaa tuoda sen esille• arvioi omia ominaisuuksiaan, val-miuksiaan ja resurssejaan toimia yrittäjänä <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• suunnittelee tai tuntee yrityksen toiminnan ja tavoitteet (esimerkiksi taustat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitus-muoto, kustannusrakenne, budjetti)• tuntee yrityksen asiakassegmentit• tuntee yrityksen palveluprosessin ja toimii yrityksensä markkinoijana• ymmärtää yrityksen luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehitty-misessä• arvioi yrityksen todellisia kilpailu-keinoja nyt ja tulevaisuudessa (esimerkiksi hinta, laatu, ammatti-taitoisuus, palvelu, luotettavuus)• tietää alalla käytettäviä tunnuslukuja

<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa omasta näkökulmastaan mahdollisena tulevana yrittäjänä. Hän pitää asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa yrittäjänä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tietää mitä kannattava toiminta on ja vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen • hankkii yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntija-palveluita <p>Oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työtään yrittäjänä asiakkaan näkökulmasta • hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • muuttaa toimintojaan niin, että asiakastyytyväisyys toteutuu <p>Asiakaslähtöinen yrittäjyys</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää erilaiset hotelli- ja ravintola-palveluiden tuottamistavat (esimerkiksi kansainväliset ja kansalliset ketjut, yksityiset yritykset, alihankkijat) • tietää alalla tapahtuneet ja tapahtuvat muutokset ja ymmärtää niiden vaikutuksen tulevaisuuteen • visioi alan tulevaisuutta • tuntee oman alueensa hotelli- ja ravintola-alan yritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä • asiakaslähtöisyys näkyy hänen kaikissa toiminnoissaan
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyys hotelli- ja ravintola-alalla -osan suorittamisessa keskeistä on yrittäjyys ja yritystoiminnan ymmärtäminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan itsenäisenä osana. Tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään yrittäjänä ja ymmärrettävä oman yrityksensä tai organisaationsa toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arvioinnissa keskeistä on tutkinnon suorittajan kyky arvioida omia valmiuksiaan yrittäjänä, jolloin arviointivälineinä voidaan käyttää keskusteluja yrittäjyyden asiantuntijoiden kanssa. Yrittämisen tiedot ja taidot arvioidaan aitona yrittäjyyteen liittyvänä toimintana työympäristössä, jossa tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa ammattitaitovaatimusten hallinta. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

6 § MUUN AMMATTITUTKINNON TUTKINNON OSA

Tutkinnon suorittaja voi laajentaa ammattitaitoaan suorittamalla valinnaisena alaan läheisesti liittyvän ammattitutkinnon tutkinnon osan. Tällöin ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan ko. tutkinnon osan arviointikriteerien mukaisesti ja tutkinnon osan suoritus hyväksytään vastaavassa tutkintotoimikunnassa. Koko tutkinnosta todistuksen myöntää hotellivirkailijan ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta.

Hotellivirkailijan työn kuvaus

Hotellivirkailija työskentelee liikeidealtaan erityyppisissä majoitusliikkeissä vastaanotossa ja asiakaspalvelutehtävissä.

Hän osaa myydä ja esitellä hotellin kaikkia palveluja ja neuvoa ja opastaa asiakasta hotellin lähiseudun muiden matkailupalvelujen käytössä. Varausten hoitaminen, asiakkaan sisäänkirjaaminen ja asiakkaan lähtöselvitystehtävät edellyttävät nopeasti muuttuvien tilanteiden hallintaa ja hyvää viestintä- ja vuorovaikutustaitoa. Hotellivirkailijan tulee olla aktiivinen ja myönteinen asenteeltaan sekä asiakaspalvelutehtävissä ja yhteistyössä muiden hotellin työntekijöiden kanssa. Hänen tulee olla vastuuntuntoinen ja huolellinen asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja rahaliikenteen hoitamisessa.

Hotellin liikeidean mukaisesti hotellivirkailija voi vastaanoton työtehtävien lisäksi hoitaa kokouspalvelutehtäviä, työskennellä hotellin myyntipalvelussa tai vastaanoton tehtävien ohessa hoitaa aulabaarin tarjoilutehtäviä. Kokouspalvelutehtävissä hän järjestää kokoustilat, palvelee asiakkaita kokouksen aikana ja huolehtii kokousosaston toiminnasta. Myyntipalvelutehtävissä hotellivirkailija hoitaa hotellin varaukset, niihin liittyvän tiedottamisen ja myyntitehtävät. Hotellin vastaanoton yhteydessä olevan aulabaarin hoitaminen käsittää hotellin liikeidean mukaisen juoma- ja ruokatarjoilun sekä tarjoilutilan ylläpidon.

Työskennellessään hotellissa hotellivirkailijan tulee olla tietoinen taloudellisista ja kannattavuuteen liittyvistä tekijöistä omassa työssään. Hänen pitää olla kiinnostunut oman ammattitaitonsa kehittamisestä ja työmenetelmien parantamisesta.