

Föreskrift 83/011/2000

YRKESEXAMEN
FÖR HOTELLRECEPTIONIST
2001

GRUNDER FÖR
FRISTÅENDE EXAMEN

YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST

EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2002

Edita Prima Oy
Helsingfors 2002

ISBN 952-13-1227-0 (häft.)
ISBN 952-13-1394-3 (pdf)



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNR 83/011/2000

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **18.12.2000**

Giltighetstid
fr.o.m. 1.2.2001 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

F 812/1998 1 § 1 mom

Upphäver Föreskrift Nr 9/011/1997

Ändrar Föreskrift Nr

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för yrkesexamen för hotellreceptionist. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.2.2001 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms separat.

Generaldirektör

JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Överinspektör

LEA LAKIO
Lea Lakio

Hakaniemenkatu 2
PL 380
00531 HELSINKI
Puhelin (09) 774 775

Hagnäsgatan 2
PB 380
00531 HELSINGFORS
Telefon (09) 774 775

INNEHÅLL

Kapitel 1

Syftet med fristående examina och målen för dem	7
1 § Fristående examina	7
2 § Förberedande utbildning för fristående examina	7
3 § De allmänna grunderna för sättet av påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna	8

Kapitel 2

Uppbyggnaden av yrkesexamen för hotellreceptionist	8
1 § Delarna i examen	8

Kapitel 3

Yrkesskicklighet som krävs i yrkesexamen för hotellreceptionist samt grunderna för bedömningen	9
1. Arbete i hotellreceptionen	10
a) Kraven på yrkesskicklighet	10
b) Mål och kriterier för bedömningen	10
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet	16
2. Hotellens mötesservice	17
a) Kraven på yrkesskicklighet	17
b) Mål och kriterier för bedömningen	17
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet	19
3. Skötsel av hotellens lobbybar	19
a) Kraven på yrkesskicklighet	19
b) Mål och kriterier för bedömningen	19
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet	21
4. Hotellens försäljningsservice	21
a) Kraven på yrkesskicklighet	21
b) Mål och kriterier för bedömningen	21
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet	24

5. Företagsamhet	24
a) Kraven på yrkesskicklighet	24
b) Mål och kriterier för bedömningen	24
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet	25
6 § Examensdel från en annan examen	26

Bilaga

Kapitel 1

SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

1 § FRISTÅENDE EXAMINA

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgifts helheter, som baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som förenar verksamheten med den teoretiska grunden, av mång sidig yrkesskicklighet och av att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avlägs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkkunskaperna och sociala färdigheterna.

2 § FÖRBEREDANDE UTBILDNING FÖR FRISTÅENDE EXAMINA

Systemet med fristående examina ställer inte examinanderna inför förhands villkor i fråga om utbildning. Emellertid avlägs dessa examina i allmänhet i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avlägs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avlägs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i arrangemangen för undervisningen.

3 § DE ALLMÄNNA GRUNDERNA FÖR SÄTTET AV PÅVISA YRKESKICKLIGHET OCH FÖR BEDÖMNING AV EXAMENS- PRESTATIONERNA

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkeskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunnandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara så realistisk som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder så som iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskan det av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och till behärskning av den teori som ligger till grund för arbetet samt till behärskning av arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkeskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST

1 § DELARNA I EXAMEN

Yrkesexamen för hotellreceptionist består av en obligatorisk och två valfria delar. Examen är klar när alla examensdelar avlagts med godkänt resultat.

Obligatorisk del:

1 § Arbete i hotellreceptionen

Valfria delar: (två bör väljas)

2 § Hotellets mötesservice

3 § Skötsel av hotellets lobbybar

4 § Hotellets försäljningsservice

5 § Företagsamhet

6 § En examensdel från någon annan yrkesexamen inom turism-,
kosthålls- och ekonomibranschen

Kapitel 3

YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS I YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

I yrkesexamen för hotellreceptionist är kraven på yrkesskicklighet (punkt a) baserade på receptionisternas uppgifter och färdigheter i arbetslivet. Målen för bedömningen (rubrikerna i fet stil under punkt b) anger de områden eller funktioner som skall anses speciellt väsentliga vid bedömning av yrkesskickligheten, och bedömningskriterierna (i punkt b) anger hur väl examinanden bör kunna sköta sitt arbete. Sätten för att påvisa yrkesskickligheten (punkt c) anger fordringarna i samband med avläggande och bedömning av yrkesproven för ifrågavarande examensdel.

Fristående examina arrangeras enligt läroanstaltens plan för anordnande av yrkesprov. Från examensfordringarna härledda yrkesprov och provuppgifter skall planeras så att de är av central betydelse för yrkeskompetensen, och de skall omfatta alla de områden eller funktioner som anges som bedömningsobjekt. Yrkesproven skall utvisa examinandens färdigheter och förmåga att tillämpa sina kunskaper och färdigheter i nya och varierande situationer. Yrkesproven skall ordnas på ställen där

det går att utföra sådana uppgifter, som ger faktiska möjligheter att bedöma om examinandens prestationsnivå mot svarar kriterierna för respektive examensdelar.

För påvisandet av yrkesskickligheten skall det för varje examinand upp göras en specificerad, personlig plan för yrkesprovet (se UBS-föreskrift 47/ 011/2000). Planen skall utformas i enlighet med grunderna för yrkesexamen för hotellreceptionist. Bedömningen sker per examensdel så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med de angivna kraven på yrkesskicklighet och den prestation snivå som förutsätts i bedömningskriterierna. Vid bedömning av proven samlar man material för bedömningsbeslutet. Materialet rörande examinandens yrkes- och arbetsfärdigheter insamlas systematiskt och i första hand med kvalitativa metoder. Beslut om godkännande eller underkännande av en prestation fattas på basis av det samlade materialet vid ett trepartsmöte (representanter för arbetsgivaren, arbetstagaren eller yrkesutövaren och lärarna). För varje examensdel godkänns alltid den i kriterierna definierade prestationsnivån.

För att förenhetliga bedömningen bestämmer examenskommissionen nor merna för bedömning av yrkesskickligheten. Kommissionen får dock inte ändra på grunderna för bedömningen. Då examina bör följa en riksomfattande kvalitetsstandard, skall den som anordnar yrkesprov sända sin plan för ordnande av examina till vederbörande examenskommission för godkännande innan yrkesproven anordnas.

Examenskommissionen avgör tolkningsfrågor, t.ex. hur provplatserna lämpar sig för avläggandet av en viss examensdel och om yrkesprovet är tillräckligt.

En prestation skall avbrytas, om examinanden handlar så att kundernas säkerhet riskeras eller om han allvarligt försummar sin egen eller arbets gemenskapens säkerhet.

För examensdelarna gäller följande krav på yrkeskunskap, mål och kriterier för bedömningen samt sätten att påvisa yrkesskickligheten:

1 § ARBETE I HOTELLRECEPTIONEN

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna säljer aktivt hotellets service till kunderna.	Försäljning och kundbetjäning <ul style="list-style-type: none">? Svarar utan dröjsmål i telefonen och uppmärksammar en kund i receptionen? Uppträder artigt och vänligt både vid telefonsamtal och i kundbetjäningssituationer? Klarlägger kundernas behov och förväntningar och bistår kunden vid fattandet av köpbeslut? Är aktiva försäljare, behärskar säljdiskussionen, principerna för försäljning och de överenskomna verksamhetssätten? Försöker genom aktiv merförsäljning och uppföljning av försäljningen se till att försäljningsmålen uppnås både på dagsbasis och på lång sikt Produktkännedom

<p>Examinanderna har kännedom om de produkter och tjänster som säljs vid företaget samt om turistservicen på orten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ? Känner hotellets rumstyper och priser ? Känner mötes-, restaurang- och bastuservicen och priserna på dem ? Har kännedom om de övriga tjänster och produkter som hotellet erbjuder och priserna på dem ? Har kännedom om turistattraktioner och –service på orten, vägleder kunderna samt visar vilja att ta fram information åt dem
<p>Examinanderna för in bokningarna i bokningssystemet i enlighet med hotellets anvisningar, gör behövliga ändringar, följer med bokningssituationen och beaktar ändringarna i den.</p>	<p>Bokningssystem och leveransvillkor</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Använder bokningssystemet och sköter omsorgsfullt uppgifterna i anslutning till bokningar ? För felfritt in individuella bokningar och gruppbokningar i systemet ? Beaktar särdrag i fråga om VIP-kunders och stamkunders bokningar ? Redogör för kunderna om hotellets betalnings- och avbeställningsvillkor ? Har kännedom om återförsäljarnas bokningspraxis och de säljarvoden som beviljas ? Kan vid behov skriftligt bekräfta kundens bokning.
<p>Examinanderna sköter ansvarsfullt arbetsuppgifterna i receptionen både självständigt och i gott samarbete med de andra arbetstagarna och hotellavdelningarna.</p>	<p>Arbete i receptionen</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Inleder sitt arbetsskift med att grundligt sätta sig in i situationen och planerar sitt arbete ? Samarbetar med restaurang-, mötes-, bastu- och våningsserviceavdelningen och har omsorg om att exempelvis VIP-gästerna uppmärksammas och att rumsservicebeställningarna levereras i enlighet med hotellets verksamhets sätt ? Använder obehindrat receptionens hotellsystem, maskiner och utrustning ? Utnyttjar data- och kommunikationsutrustning i sitt arbete ? Utför ansvarsfullt alla de arbetsuppgifter som avtalats om under skiftet ? Sätter vid arbetsskiftets slut in den följande arbetstagaren i den rådande situationen och beaktar i sin verksamhet händelserna under följande arbetsskifte ? Håller sin arbetsomgivning snygg och i ordning ? Beaktar miljöaspekter och ekonomi i

Examinanderna förbereder sig för att ta emot enskilda kunder och grupper och vet hur de skall handla då kunden anländer.

Examinanderna ser till att kunden får vägledning och sörjer för kundens trivsel under hela vistelsen.

sitt arbete, t.ex. minskad energi-förbrukning (belysning, ventilation) och avfallshantering.

Incheckning

- ? Bekantar sig med de anländande kundernas bokningar och beaktar önskemålen
- ? Förbereder mottagandet av grupper genom att noggrant bekanta sig med bokningsuppgifterna och den rådande situationen
- ? Skriver in en enskild anländande kund antingen i enlighet med förhandsbokningen eller som en walk in – kund
- ? Behärskar särdragen beträffande inskrivningen av en stamkund
- ? Skriver in en grupp snabbt och flexibelt
- ? Är noggrann vid utdelningen av rum till en grupp och vid antecknandet av anvisningar för debiteringen
- ? Ger en anländande kund vägledning på ett tydligt och korrekt sätt så att kunden känner sig välkommen
- ? Strävar till merförsäljning då kunden anländer
- ? Informerar övriga avdelningar om gruppernas ankomst
- ? Fungerar i gott samarbete med guiden/ledaren för gruppen.

Vägledning och kundbetjäning

- ? Uppmärksammar omedelbart kunden i servicesituationer
- ? Bistår gärna kunden
- ? Ger kunden vägledning och råd om användning av hotellets tjänster
- ? Säljer hotellets produkter till kunden
- ? Har kännedom om de centrala trafikförbindelserna och servicen på orten samt ger kunden vägledning i att använda dem.

Omsorg om säkerheten

- ? Har kännedom om sitt ansvar om kundernas säkerhet och ger kunden handledning i frågor som främjar säkerheten
- ? Är medvetna om sitt ansvar beträffande

Examinanderna har omsorg om säkerheten då de arbetar på ett hotell. De iakttar givna anvisningar och bestämmelser.

Examinanderna kan skriva ut en faktura till kunden, identifiera riktiga fakturorna i anslutning till betalningsmedel och iaktta givna anvisningar vid kundfaktureringen.

Examinanderna behärskar funktionerna i anslutning till utcheckning och tar avsked av kunden medan de samtidigt strävar till att åstadkomma ett stamkundförhållande.

nycklar och skydd för kundernas egendom

- ? Är observanta då de följer med övervakningssystem, kundtrafik och situationer
- ? Iakttar bestämmelser om utskänkning
- ? Har kännedom om hotellets anvisningar för nödsituationer eller olycksfall och har fördjupat sig i bruksanvisningarna för brandskyddsutrustningen
- ? Har kännedom om hotellets praxis i fråga om hanteringen av hittegods
- ? Har kännedom om bestämmelserna i anslutning till kundernas integritetsskydd och den tystnadsplikt som förutsätts i arbetet.

Fakturerings- och kassafunktioner

- ? Behärskar utskrivningen av fakturor för en enskild kund och för grupper och är noggranna och omsorgsfulla vid faktureringsuppgifter
- ? Kontrollerar debiteringar och gör behövliga rättelser med iakttagande av de anvisningar som getts om dem
- ? Tar emot betalningsmedel och valutor enligt anvisningar och på ett omsorgsfullt sätt
- ? Iakttar anvisningarna om kontroll i anslutning till betalningsmedel och fakturering.

Kundens avresa

- ? Önskar kunden välkommen åter och tar adjö av denne
- ? Tar emot kundresponsen och vidarebehandlar den
- ? Klarar av även svåra kundsituationer på ett lugnt, naturligt och sakligt sätt
- ? Redogör för kunden om företagets stamkundsförmåner
- ? Strävar till merförsäljning.

Redovisnings-, uppföljnings- och arkiveringsuppgifter

- ? Gör upp den dagliga redovisningen
- ? Behärskar hotellsystemets rapporteringsprogram i enlighet med hotellets praxis
- ? Har kännedom om de centrala

Examinanderna behärskar ho tellets kassa-, rapporterings- och arkiveringsuppgifter och förstår betydelsen av dem som en del av affärsverksamheten.

Examinanderna kan vid behov flexi belt övergå till att bistå vid uppgifter med servering, våningsservice och mötesservice.

Examinanderna uppskattar sitt arbete och bedömer kvaliteten på sitt arbete som en del av servicehelheten och yrkesskickligheten.

nyckeltalen

- ? Arkiverar bokföringsverifikaten och kunduppgifterna korrekt.

Serveringsuppgifter

- ? Betjänar kunderna glatt och artigt
- ? Kan duka ett frukostbord, ser till att det kompletteras och dukas av
- ? Kan duka och sköta en kaffeservering från ett stående bord
- ? Bistår vid behov med servering av mat och dryck.

Våningsserviceuppgifter

- ? Kan vid behov övergå till våningsserviceuppgifter
- ? Städar rummen i enlighet med hotellets praxis
- ? Kan utrusta ett rum enligt rumsbokningen (t.ex. för en barnfamilj eller en VIP-kund).

Mötesservice

- ? Kan handleda möteskunder
- ? Utrustar och arrangerar sammanträdeslokalen enligt direktivet för bokningen
- ? Bistår vid behov i kundbetjäningsuppgifter vid mötesavdelningen.

Utveckling av det egna arbetet och arbetsgemenskapen

- ? Förhåller sig positivt till branschen och värdesätter sitt arbete
- ? Bedömer framgången i sitt arbete som serviceproducent
- ? Skaffar aktivt fram respons på sitt arbete
- ? Vidarebefordrar kundresponsen
- ? Strävar till att utvecklas i sitt arbete och i sitt yrke
- ? Strävar till att utveckla arbetsgemenskapens verksamhet.

Kundbetjäning

- ? Är förtrogen med arbetsplatsens affärsidé och förbinder sig vid den
- ? Intar en positiv serviceattityd då de arbetar med kunder och har förbundit sig vid företagets kvalitetsmål
- ? Är artiga och sakliga
- ? Är prydliga och korrekta till sitt yttre

<p>Examinanderna betjänar kunderna i enlighet med affärsidén och servicekulturen vid företaget och har goda färdigheter i kommunikation och interaktion.</p> <p>Examinanderna förbinder sig vid att fungera som medlemmar av arbetsgemenskapen och att därvid handla på ett samarbetsvilligt sätt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ? Kommunikerar tydligt och på ett sätt som lämpar sig för situationen ? Arbetar flexibelt och snabbt samt kan fungera i föränderliga situationer ? Beaktar olika situationer och kunder vid kundbetjäningen (olika kundsegment och kulturer) ? Betjänar kunder förutom på finska och svenska även flytande på engelska (allmänna krav på språkkunskaper, mellannivå) och hjälpligt på något annat främmande språk (allmänna krav på språkkunskaper, grundläggande nivå). <p>Medverkan i arbetsgemenskapen</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Påvisar att de förbinder sig vid arbetsgemenskapens ekonomiska och kvalitetsinriktade mål ? Iakttar arbetsplatsens regler och arbetsmetoder ? Är samarbetsvilliga, initiativrika och redo att hjälpa andra ? Är beredda att övergå från en uppgift till en annan och värdesätter allas arbetsinsats ? Uppträder vänligt och artigt mot sina arbetskamrater.
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Arbete i hotellreceptionen avläggs är skötseln av kundbetjäningssuppgifter på ett hotell. De som avlägger denna examensdel skall påvisa att de uppfyller kraven på yrkeskunskap i autentiska arbetsituationer i receptionen på ett hotell.

Standarden på det hotell som väljs till provplats skall vara av minst mellanklass (”*** - hotell”). Hotellet skall ha ett flertal kundsegment och dess tjänster skall vara mångsidiga. Funktionerna i receptionen skall representera arbetet på ett modernt hotell och uppgifterna i receptionen utförs med hjälp av modern teknik.

2 § HOTELLET'S MÖTESSERVICE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Objekt och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna sköter mötesservicen på hotellet.</p> <p>Examinanderna kan reservera möteslokalen och –utrustningen i enlighet med bokningen.</p> <p>Examinanderna kan sköta om serveringen på mötet.</p> <p>Examinanderna betjänar kunderna under mötet och har omsorg om arrangemangen under mötets gång. De tar emot kundrespons. De ställer lokalen i ordning efter mötet.</p>	<p>Arbete vid hotellets konferensavdelning</p> <ul style="list-style-type: none">? Förbereder sig för arbetet genom att förutse och planera sina uppgifter självständigt och som medlemmar av en arbetsgrupp? Har kännedom om produkterna inom mötesservicen och prissättningen av dem? Har omsorg om kundsäkerheten under mötet? Idkar aktivt samarbete med restaurangen och försäljningsservicen. <p>Att reservera och utrusta möteslokaler</p> <ul style="list-style-type: none">? Istandsätter och utrustar möteslokalen enligt reserveringen och hotellets kvalitetsanvisningar? Har kännedom om flaggningspraxis? Sköter om de behövliga, korrekta skyltningarna till lokalerna? Kontrollerar reserveringarna och informerar om behövliga ändringar. <p>Att sköta serveringen på ett möte</p> <ul style="list-style-type: none">? Sköter om serveringsuppgifterna i möteslokalen i enlighet med hotellets praxis. <p>Kundbetjäning under mötet och uppgifter efter mötet</p> <ul style="list-style-type: none">? Betjänar kunden på ett glatt, flinkt och tillförlitligt sätt under mötet? Bistår och vägleder aktivt kunderna under mötets gång? Sköter under pauserna om uppgifterna i anslutning till städning och service av lokalen? Har omsorg om att utrustning, belysning och ventilation i möteslokalerna används ekonomiskt? Granskar lokalerna och ställer dem i ändamålsenlig ordning efter att mötet avslutats? Har omsorg om hittegods? Kan utföra korrekta debiteringar av mötesservicen och är noggranna och

Examinanderna betjänar kunderna i enlighet med affärsidén och servicekulturen vid företaget och har goda färdigheter i kommunikation och interaktion.

Examinanderna förbinder sig vid att fungera som medlemmar av arbetsgemenskapen och att därvid handla på ett samarbetsvilligt sätt.

Examinanden värdesätter sitt arbete och bedömer kvaliteten på sina arbetsinsatser som del av servicen i dess helhet

omsorgsfulla härvid

- ? Tar emot kundrespons och behandlar den korrekt.

Kundbetjäning

- ? Känner företagets affärsidé och har förbundit sig vid den
- ? Intar en positiv attityd till betjäning då de arbetar med kunder och har förbundit sig vid företagets kvalitetsmål
- ? Välkomnar kunden till möteslokalerna på ett glatt och vänligt sätt och i enlighet med företagets betjäningsspraxis
- ? Är artiga och sakliga
- ? Är prydliga och korrekta till sitt yttre
- ? Kommunikerar tydligt och på ett sätt som lämpar sig för situationen. Arbetar flexibelt och snabbt samt kan agera i föränderliga situationer
- ? Beaktar olika situationer och olika slag av kunder i kundbetjäningen (olika kundsegment och kulturer)
- ? Betjänar kunder förutom på finska och svenska även flytande på engelska (allmänna krav på språkkunskaper, mellannivå) och hjälpligt på något annat främmande språk (allmänna krav på språkkunskaper, grundläggande nivå).

Medverkan i arbetsgemenskapen

- ? Påvisar att de förbinder sig vid arbetsgemenskapens ekonomiska och kvalitetsmässiga mål
- ? Iakttar arbetsgemenskapens regler och verksamhetspraxis
- ? Är samarbetsvilliga, initiativrika och redo att bistå andra
- ? Är beredda att övergå från en uppgift till en annan och värdesätter allas arbetsinsats
- ? Uppträder vänligt och artigt mot sina arbetskamrater.

Utveckling av det egna arbetet och arbetsgemenskapen

- ? Förhåller sig positivt till branschen och värdesätter sitt arbete
- ? Bedömer framgången i sitt arbete som

	serviceproducenter ? Skaffar aktivt fram respons för sitt arbete ? Förmedlar kundresponsen vidare ? Strävar efter att utvecklas i sitt arbete och i sitt yrke ? Strävar efter att utveckla arbetsgemenskapens verksamhet.
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Hotelllets mötesservice avläggs är arbete med uppgifter inom hotelllets mötesservice. Det hotell som väljs till plats för provet skall vara ett konferenshotell vars tjänster, möteslokaler och mötesutrustning är mångsidiga och moderna.

3 § SKÖTSEL AV HOTELLET'S LOBBYBAR

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Objekt och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna kan sköta kund betjäning och ansvara för serveringen i anslutning till hotelllets reception.</p>	<p>Serveringsuppgifter vid sidan av arbetet i receptionen</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Betjänar kunderna på ett glatt, flinkt och tillförlitligt sätt ? Har kännedom om produkterna i försäljningsurvalet och kan rekommendera dem ? Handhar serveringen av de restaurangprodukter som finns till salu i anslutning till receptionen ? Tillreder och serverar de vanligaste drinkarna ? Känner anvisningarna för egenkontroll och utskänkning och iakttar dem ? Sköter om att serveringsstället öppnas och stängs ? Använder sig av kassasystemet och kan göra upp redovisningen ? Kan upprätthålla och övervaka produktförrådet ? Ser till att utrustningen och redskapen är iordningställda och rena ? Sköter om att hotelllets reception och lobbylokalerna är städade.
<p>Examinanderna betjänar kunderna i enlighet med affärsidén och</p>	<p>Kundbetjäning</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Känner företagets affärsidé och har förbundit sig vid att följa den

servicekulturen vid företaget och har goda färdigheter i kommunikation och interaktion.

Examinanderna förbinder sig vid att fungera som medlemmar av arbetsgemenskapen och att därvid handla på ett samarbetsvilligt sätt.

Examinanderna värdesätter sitt arbete och bedömer kvaliteten på sitt arbete som en del av servicehelheten och yrkesskickligheten.

- ? Intar en positiv attityd till betjäning då de arbetar med kunder och har förbundit sig vid företagets kvalitetsmål
- ? Är artiga och sakliga
- ? Är prydliga och korrekta till sitt yttre
- ? Kommunikerar tydligt och på ett sätt som lämpar sig för situationen
- ? Arbetar flexibelt och snabbt samt kan agera i föränderliga situationer
- ? Beaktar olika situationer och olika slag av kunder i kundbetjäningen (olika kundsegment och kulturer)
- ? Betjänar kunder förutom på finska och svenska även flytande på engelska (allmänna krav på språkkunskaper, mellannivå) och hjälpligt på något annat främmande språk (allmänna krav på språkkunskaper, grundläggande nivå).

Medverkan i arbetsgemenskapen

- ? Påvisar att de förbinder sig vid arbetsgemenskapens ekonomiska och kvalitativa mål
- ? Iakttar arbetsgemenskapens regler och verksamhetssätt
- ? Är samarbetsvilliga, initiativrika och redo att bistå andra
- ? Är beredda att övergå från en uppgift till en annan och värdesätter allas arbetsinsats
- ? Uppträder vänligt och artigt mot sina arbetskamrater.

Utveckling av det egna arbetet och arbetsgemenskapen

- ? Förhåller sig positivt till branschen och värdesätter sitt arbete
- ? Bedömer framgången i sitt arbete som serviceproducenter
- ? Skaffar aktivt fram respons på sitt arbete
- ? Förmedlar kundresponsen vidare
- ? Strävar till att utvecklas i sitt arbete och i sitt yrke
- ? Strävar till att utveckla arbetsgemenskapens verksamhet.

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Skötsel av hotellets lobbybar avläggs är att examinandena utöver arbetet i receptionen också kan sköta försäljning av de restaurangprodukter som finns till salu i samband med receptionen.

4 § HOTELLETS FÖRSÄLJNINGSSERVICE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Objekt och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna kan arbeta med upp gifter inom hotellets försäljningsservice. De är aktiva och säljinriktade då de betjänar kunder i försäljnings- och telefonförhandlingar. De känner till och kan presentera hotellets tjänster och produkter samt kan med hän syn till lönsamhetsaspekter välja lämpliga produkthelheter för kunden. De är noggranna och omsorgsfulla i sitt arbete.</p> <p>Examinanderna gör upp skriftliga anbud och bekräftelser. De följer med bokningar, håller kontakt med kunderna och sköter den interna informationen till hotellets olika avdelningar. De gör i enlighet med hotellets praxis upp försäljningsprognoser och rapporter.</p>	<p>Arbete inom hotellets försäljningsservice</p> <ul style="list-style-type: none">? Presenterar och säljer hotellets och hotellrestaurangens produkter och lokaler? Klarlägger kundens behov och förväntningar och bistår kunden vid köpbeslutet? Kan uppträda och förhandla? Planerar och prissätter produkthelheter, bistår kunden att finna den bästa möjliga produkthelheten, kan t.ex. rekommendera den lokal, mötesutrustning och måltidsservice som lämpar sig för mötets natur? Säljer aktivt och sakkunnigt restaurangens service gällande mat och dryck? Säljer aktivt och sakkunnigt kompletterande tjänster som lämpar sig för kundens behov? Uppvisar aktivitet vid skapandet av kundrelationer och vid utvecklingen av nya produkter? Samarbetar med de andra turistföretagen på orten och rekommenderar och förmedlar deras produkter till kunden som en del av den produkthelhet som utformas för kunden. <p>Kontakt med kunderna, övervakning av bokningar och information inom försäljningsservicen</p> <ul style="list-style-type: none">? För in bokningar av rum och lokaler, håller aktiv kontakt med kunden och övervakar bokningssituationen? Sköter om hotellets interna information om bokningar och samarbetar med övriga avdelningar

Examinanderna betjänar kunderna i enlighet med affärsidén och servicekulturen vid företaget och de har goda färdigheter i kommunikation och interaktion.

Examinanderna förbinder sig vid att fungera som medlemmar av arbetsgemenskapen och att därvid handla på ett samarbetsvilligt sätt.

- ? Handhar hotellets boknings-, försäljnings- och annan korrespondens
- ? Har kännedom om innehållet i de avtal och villkor som ingåtts med resebyråer
- ? Har kännedom om leveransvillkor, avtal och rekommendationer och är medveten om försäljningsbrevens bindande karaktär juridiskt sett och tillämpar dem i sitt arbete
- ? Använder sig av hotellets datasystem vid avfattandet av rapporter och prognoser
- ? Gör upp försäljningsprognoser i enlighet med hotellets praxis
- ? Strävar till ett effektivt utnyttjande av hotellets rums- och utrymmeskapacitet.

Kundbetjäning

- ? Känner företagets affärsidé och har förbundit sig vid den
- ? Intar en positiv attityd till betjäning då de arbetar med kunder och har förbundit sig vid företagets kvalitetsmål
- ? Är artiga och sakliga
- ? Är prydliga och korrekta till sitt yttre
- ? Kommunikerar tydligt och på ett sätt som lämpar sig för situationen
- ? Arbetar flexibelt och snabbt samt kan agera i föränderliga situationer
- ? Beaktar olika situationer och olika slag av kunder i kundbetjäningen (olika kundsegment och kulturer)
- ? Betjänar kunder förutom på finska och svenska även flytande på engelska (allmänna krav på språkkunskaper, mellannivå) och hjälpligt på något annat främmande språk (allmänna krav på språkkunskaper, grundläggande nivå).

Medverkan i en arbetsgemenskap

- ? Påvisar att de förbinder sig vid arbetsgemenskapens ekonomiska och kvalitetsinriktade mål
- ? Iakttar arbetsgemenskapens regler och verksamhetspraxis
- ? Är samarbetsvilliga, initiativrika och redo att bistå andra
- ? Är beredda att övergå från en uppgift till en annan och värdesätter allas

<p>Examinanderna värdesätter sitt arbete och bedömer kvaliteten på sitt arbete som en del av servicehelheten och yrkesskickligheten.</p>	<p>arbetsinsats</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Uppträder vänligt och artigt mot sina arbetskamrater. <p>Utveckling av det egna arbetet och arbetsgemenskapen</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Förhåller sig positivt till branschen och värdesätter sitt arbete ? Bedömer framgången i sitt arbete som serviceproducenter ? Skaffar aktivt fram respons på sitt arbete ? Förmedlar kundresponsen vidare ? Strävar till att utvecklas i sitt arbete och i sitt yrke ? Strävar efter att utveckla arbetsgemenskapens verksamhet.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Det centrala då examensdelen Hotellets försäljningsservice avläggs är uppgifterna inom försäljnings- och kundservicen. De som avlägger denna examensdel skall påvisa att de behärskar kraven på yrkesskicklighet i autentiska arbetssituationer. Det hotell som väljs till plats för yrkesprovet har en separat försäljningsbyrå, eller så hör mångsidiga uppgifter i enlighet med examensdelen i väsentlig grad till arbetsuppgifterna i hotellreceptionen.

5 § FÖRETAGSAMHET

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden vet vilka möjligheter hotell- och restaurangbranschen erbjuder för inledande av företagsverksamhet.</p> <p>Examinanden känner till grundbegreppen inom företagsverksamhet</p>	<p>Insikter i grundbegreppen inom företagsverksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> ? förstår grundbegreppen inom företagsverksamheten (t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, affärsverksamhetsplan) ? känner till de olika företagsformerna och skillnaderna mellan dem ? vet vilka åtgärder som behövs för att grunda ett företag och var mer information finns att få ? värdesätter sitt yrkeskunnande och kan föra fram det ? bedömer sina egenskaper, sina färdigheter och resurser för att arbeta som företagare <p>Tillämpning av grundbegreppen inom företagsverksamhet</p>

<p>samt de olika företagsformerna, vet vilka faktorer som måste beaktas vid planering av företagsverksamhet och bedömer sina egna förutsättningar och möjligheter att verka som företagare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ? planerar eller känner till ett företags verksamhet och mål (t.ex. bakgrund, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, finansiering, kostnadsstruktur, budget) ? känner till företagets olika kundsegment ? känner till företagets serviceprocess och kan marknadsföra sitt företag ? inser vad företagets pålitlighet betyder för utvecklingen av en kundrelation ? bedömer företagets faktiska konkurrensmedel nu och i framtiden (t.ex. pris, kvalitet, yrkeskunnande, service, pålitlighet) ? känner till nyckeltal som används i branschen ? vet vad lönsam verksamhet innebär och bidrar till företagets lönsamhet ? skaffar sig kunskap och expertservice som behövs vid företagsstarten och i olika skeden av verksamheten
<p>Examinanden förstår och kan bedöma olika företags verksamhet från sin egen synpunkt som eventuell blivande företagare och betraktar kundfokusering, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetande som viktiga konkurrensmedel i sitt företag.</p>	<p>Utvärdering av det egna arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> ? bedömer sitt eget arbete som företagare från kundens synpunkt ? utnyttjar erhållen respons för att vidareutveckla sitt arbete ? ändrar på sina handlingssätt så att kundbelåtenhet uppnås
<p>Examinanden utvärderar på ett övergripande sätt sin egen verksamhet som företagare.</p>	<p>Kundfokuserad företagsamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> ? vet hur olika slag av hotell- och restaurangservice produceras (bl.a. nationella och internationella kedjor, privatföretag, underleverantörer) ? vet vilka förändringar som skett och sker i branschen och förstår deras framtida betydelse ? har framtidsvisioner av branschen ? känner till verksamhetsmöjligheterna för regionens företag i hotell- och restaurangbranschen och bedömer möjligheter och risker förenade med att inleda företagsverksamhet ? visar fokusering på kunden i allt sitt handlande

c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten

Det centrala i examensdelen Företagsamhet är företaganda och insikt om vad företagsverksamhet innebär. Examensdelen avläggs som en självständig modul för sig. Examinanden skall förmedla en bild av sig själv som företagare och förstå sitt företags eller sin organisations verksamhet från företagsverksamhetssynpunkt. Viktigast vid bedömningen av hur kraven på yrkesskicklighet uppfylls är examinandens förmåga att bedöma sina egna färdigheter som företagare, varvid diskussioner med experter på företagsamhet kan utnyttjas som bedömningsredskap. Kunskaperna och färdigheterna på företagsamhetens område bedöms under autentisk verksamhet i en arbetsmiljö, där examinanden har reella möjligheter att visa sig besitta den yrkesskicklighet som krävs. Hur omfattande och långvarigt yrkesprovet är bestäms utifrån examinandens individuella yrkesprovsplan.

6 § EXAMENSDEL FRÅN EN ANNAN YRKESEXAMEN

En examinand som så önskar kan utvidga sin yrkesskicklighet genom att av lägga en examensdel som hör till en yrkesexamen i någon närliggande bransch. Hur kraven på yrkesskicklighet uppfylls bedöms då enligt kriterierna för den examensdelen, och om godkännande beslutar den behöriga examenskommissionen. Betyg över hela examen utfärdas av den examenskommission som ansvarar för yrkesexamen för hotellreceptionist.

Beskrivning av hotellreceptionistens arbete

Hotellreceptionisterna arbetar i receptionen och med kundbetjäning vid inkvarteringsrörelser som fungerar enligt olika affärsidéer.

De kan sälja och presentera hotellets alla tjänster och ge kunderna råd och vägledning i fråga om användningen av annan turistservice i hotellets när område. Skötseln av bokningar samt incheckning och utcheckning av kunder kräver att hotellreceptionisterna behärskar snabbt föränderliga situationer och att de har goda färdigheter i kommunikation och interaktion. Hotellreceptionisterna skall inta en aktiv och positiv attityd både då de arbetar med kundbetjäningssuppgifter och då de samarbetar med övriga arbetstagare på hotellet. De skall vara ansvarsmedvetna och omsorgsfulla i frågor som gäller kundsäkerheten och vid skötseln av penningrörelsen.

I enlighet med hotellets affärsidé kan hotellreceptionisterna förutom arbetsuppgifterna i receptionen sköta uppgifter inom mötesservice, de kan arbeta inom hotellets försäljningsservice eller vid sidan av uppgifterna i receptionen sköta om serveringen i hotellets lobbybar. Arbetet inom mötesservicen innebär att de reserverar och ställer möteslokaler i ordning, betjänar kunderna under mötets gång och sköter om mötesavdelningens verksamhet. Hotellreceptionister som arbetar med uppgifter inom försäljningsservice har hand om hotellets bokningar och försäljningssuppgifter, samt informationen i anslutning till dessa. Skötseln av en lobbybar i anslutning till hotellreceptionen innebär servering av drycker och mat i enlighet med hotellets affärsidé, samt ansvar för serveringsutrymmet.

Då hotellreceptionisterna arbetar på ett hotell skall de vara medvetna om faktorerna i anslutning till ekonomi och lönsamhet i sitt eget arbete. De skall vara intresserade av att utveckla sin egen yrkesskicklighet och att förbättra arbetsmetoderna.

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

UTBILDNINGSSTYRELSEN
Utbildningsstyrelsen/försäljning
Hagnäsgatan 2
Pb 380
00531 Helsingfors

Tfn: försäljning (09) 774 774 50
växel (09) 774 774
fax (09) 774 774 75
E-mail: myynti@oph.fi
Internet: www.oph.fi