



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 13/011/2011

Näyttötutkinnon perusteet

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 13/011/2011

© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2011:21

ISBN 978-952-13-4819-8 (nid.)

ISBN 978-952-13-4820-4 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkójulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2011



27.5.2011

13 /011/2011

Voimassaoloaika: 1.9.2011 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen
perustuu:

L 631/98, 13 § 2 mom

Kumoaa Opetushallituksen määräyksen
18.12.2000 nro 83/011/2000

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt hotellivirkailijan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.9.2011 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 18.12.2000 nro 83/011/2000 mukaisesti 31.8.2013 mennessä.

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

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Erityisasiantuntija

Juhani Remes

LIITE

Hotellivirkailijan ammattitutkinto 2011

SISÄLTÖ

1	Näyttötutkinnot	7
1.1	Näyttötutkintojen järjestäminen	7
1.2	Näyttötutkinnon suorittaminen	7
1.3	Näyttötutkinnon perusteet.....	7
1.4	Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	8
1.5	Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa.....	8
1.6	Todistukset	9
1.7	Näyttötutkintoon valmistava koulutus	9
2	Hotellivirkailijan ammattitutkinnon muodostuminen	10
2.1	Hotellivirkailijan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen.....	10
2.2	Hotellivirkailijan tutkinnon osat.....	10
3	Hotellivirkailijan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	11
3.1	Hotellin vastaanoton työtehtävissä toimiminen	12
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	12
	Ammattitaidon osoittamistavat	15
3.2	Kokouspalvelutehtävissä toimiminen	16
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	16
	Ammattitaidon osoittamistavat	18
3.3	Hotellin myyntipalvelutehtävissä toimiminen	19
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	19
	Ammattitaidon osoittamistavat	21
3.4	Hotellin palvelu- ja myyntipisteessä toimiminen	22
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	22
	Ammattitaidon osoittamistavat	23
3.5	Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa	24
Liite	Hotellivirkailijan työn kuvaus	25

1 NÄYTTÖTUTKINNOT

1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, myös tämä taho otetaan huomioon arvioijien valinnassa. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määräytyt tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

1.3 Näyttötutkinnon perusteet

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osissa määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään

erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia asianomaisesta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

1.6 Todistukset

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

2 HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1 Hotellivirkailijan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Hotellivirkailijan ammattitutkinnon suorittaneella henkilöllä on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti hotellin vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Hotellivirkailija on hotellin ja lähiseudun palveluiden asiantuntija, joka esittelee ja myy palveluja itsenäisesti, kannattavasti ja laadukkaasti. Hän osaa toimia nopeasti ja asiakaslähtöisesti muuttuvissa ja vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa. Hotellivirkailijan tarkempi työn kuvaus on liitteenä.

Tutkinnon suorittaneet voivat sijoittua hotellin vastaanoton tehtävien lisäksi hotellin myynti- tai kokouspalvelutehtäviin.

2.2 Hotellivirkailijan tutkinnon osat

Hotellivirkailijan ammattitutkinto muodostuu yhdestä kaikille pakollisesta osasta ja neljästä valinnaisesta osasta, joista on valittava kaksi osaa.

Pakollinen osa on

- Hotellin vastaanoton työtehtävissä toimiminen.

Lisäksi on suoritettava vähintään kaksi seuraavista valinnaisista tutkinnon osista:

- Kokouspalvelutehtävissä toimiminen
- Hotellin myyntipalvelutehtävissä toimiminen
- Hotellin palvelu- ja myyntipisteessä toimiminen
- Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa.

3 HOTELLIVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän hotellivirkailijan ammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa toiminnassa, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteiden edellyttämän ammatillisen osaamisen.

Hotellivirkailijan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Tutkintotilaisuuksissa tutkinnon suorittaja osoittaa valmiuksia ja kykyä soveltaa osaamistaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Hän myös osoittaa kykynsä kokemusten arviointiin ja kokemuksista oppimiseen, toimintatapojen uudelleenajatteluun ja uusien toimintatapojen käyttöönottoon. Jokaisen tutkintotilaisuuden jälkeen arvioija tai arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Tutkinnon suorittajan itsearviointi on olennainen osa tutkintosuoritusta.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa

- työnantajatahon edustaja
- kokenut työntekijän edustaja sekä
- opettajien edustaja.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa saamansa arviot, omat itsearvionsa ja tutkintosuorituksiin liittyvät arvioidut dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä ja arvioivat tutkinnon suorittajan osoittamaa ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esitetäänkö tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä sekä antaa siitä kirjallisen lausunnon. Tutkintotilaisuuden ja arviointikeskustelun jälkeen järjestettävä palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla lihavoidulla tekstillä. Sen alla ovat vasemmassa sarakkeessa ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet, jotka ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikeanpuoleiseen sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Tutkinnon osan jälkeen kuvataan ammattitaidon osoittamistavat.

3.1 Hotellin vastaanoton työtehtävissä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hotellin vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Palvelu- ja toimintaympäristössä toimiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• toimii hotellin palvelukonseptin mukaisesti• esittelee asiakkaalle hotellin ja sen eri osastojen toimintatavat sekä tarvittaessa pääpiirteet taustaorganisaatiosta• esittelee asiakkaille hotellin majoitus- ja muut palvelut ja niiden hinnat• päivittää tietojaan ajankohtaisista tuotteista ja hotellinsa kampanjoista sekä paikallisista kilpailevista majoitusliikkeistä ja niiden tärkeimmistä palveluista.
Vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• huomioi asiakkaan joutuisasti palvelutilanteessa ja opastaa asiakasta kohteliaasti hänen saapuessaan ja oleskelun aikana• palvelee asiakkaita suomeksi tai ruotsiksi ja yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä ja hotellin asiakaskunnan mukaisesti• käyttää palveluviestinnässä kohteliasta, luontevaa ja selkeää puhetapaa• toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa• myy asiakkaille hotellin palveluja aktiivisesti• kertoo asiakkaalle palvelujen aukioloajoista ja niiden varaamisesta• kertoo asiakkaalle kanta-asiakasjärjestelmän eduista ja kannustaa häntä liittymään kanta-asiakkaaksi hotellin toimintatapojen mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • edistää omalla työskentelyllään pysyvien asiakassuhteiden kehittymistä • kertoo asiakkaalle tietoja paikkakunnan ajankohtaisista tapahtumista ja palveluista • noudattaa työtehtävän mukaista pukeutumishjettä • huolehtii aula- ja työtilojen siisteydestä, järjestyksestä ja huolittelusta ilmeestä omaaloitteisesti.
Kestävän kehityksen mukaisesti toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii materiaalien, aineiden ja energian järkevästä käytöstä hotellin toimintatapojen ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti • toimii hotellin ympäristövastuullisten toimintatapojen mukaisesti.
Toiminnan turvallisuudesta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa turvallisuusohjeita • toimii tarvittaessa hotellin pelastussuunnitelman mukaisesti • käsittelee luottamuksellisia asioita ja tietoja työnsä luonteen edellyttämällä tavalla • huomioi viestinnässä ja sosiaalisen median käytössä asiakkaan henkilötietojen ja yrityksen tietojen turvaamisen • käsittelee vastuullaan olevia avaimia ja avainkortteja huolellisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa tehdä hotellin varaukset.	
Varausten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa varauskeskustelun asiantuntevasti ja asiakaskeskeisesti • esittelee hotellin asiakkaille tuotteet ja palvelut ja myy niitä aktiivisesti • kirjaa huolellisesti varauksen tiedot asiakkaasta, yhteystiedoista, laskutuksesta ja lisätiedoista • vahvistaa varauksen hotellin käytännön mukaisesti sähköisillä menetelmillä, kirjeellä tai muulla asiakkaan kanssa sovitulla tavalla • kertoo asiakkaalle varauksen peruutus-, muutos- ja maksuehdoista • hoitaa varauksen peruutuksen hotellin käytäntöjen mukaisesti • käyttää hotellijärjestelmää ja muita hotellin vastaanoton välineitä ja ohjelmastosovelluksia sujuvasti.
Internet-varaukset	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoo asiakasta tarvittaessa huoneen varaamisessa joko hotellin oman tai ulkopuolisen palveluntarjoajan internet-sivujen kautta.

Tutkinnon suorittaja osaa tehdä asiakkaan tulo- ja lähtöselvityksen.	
Hotelliin saapuvien asiakkaiden vastaanottaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> tutustuu työvuoron alussa hotellin varaustilanteeseen suunnittelee työtään tilanteen mukaisesti tarvittaessa yhteistyössä muiden osastojen kanssa tarkistaa varausten yksityiskohdat niin, että saapuvan asiakkaan tulokset ja opastaminen hoituvat sujuvasti huomioi yksittäiset asiakkaat ja asiakasryhmät joutuisasti toivottaa asiakkaan kohteliaasti tervetulleeksi tekee sisäänkirjoittamisen ja laskun avaamisen sujuvasti ja tarkistaa tietojen oikeellisuuden toimii ilman varausta saapuvan asiakkaan vastaanottamisessa ohjeiden mukaisesti.
Hotellista lähtevien asiakkaiden palveleminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakasta ystävällisesti niin, että asiakkaalle jää myönteinen kuva vierailustaan hotellissa tarkistaa huonelaskun veloitukset ja laskun merkinnät ottaa vastaan eri maksuvälineitä ripeästi ja huolellisesti huomioi työssään maksutapoihin ja luottomyyntiin liittyvät riskit toimii laskutustapoihin liittyvien ohjeiden mukaisesti toimii yrityksen ohjeiden mukaisesti niissä tapauksissa, kun asiakas jää saapumatta tai peruuttaa varauksensa liian myöhään.
Tutkinnon suorittaja osaa käsitellä asiakaspalautteen ja hoitaa tilitys- ja raportointitehtävät.	
Asiakaspalautteen käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> hankkii asiakkailta palautteen hotellin käytäntöjen mukaisesti käsittelee saadun asiakaspalautteen yrityksen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen sitä yksikön toiminnassa ja omassa työssään.
Vastaanoton raportoinnin ja tilitysten tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> tekee päivittäiset tilitykset vastaanoton käytännön mukaisesti tekee raportoinnit hotellin käytännön mukaisesti hoitaa tilastoinnin hotellin käytännön mukaisesti arkistoi tositteet ja asiakastiedot asianmukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hotellin liiketaloudellisten tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaan.	
Tavoitteisiin sitoutuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> noudattaa annettuja ohjeita ja sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin ja toimintatapoihin on oma-aloitteinen ja tekee työnsä loppuun asti

	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti oman toimintansa vaikutusta ja merkitystä hotellin kannattavuuteen tietäen pääasialliset kannattavan toiminnan tunnusluvut • perustelee huonemyynin kannattavuutta tunnusluvuista, käyttöasteesta ja keskihinnasta hotellin käytännön mukaisesti • selvittää hotellin huonemyynin hinnanmuodostuksen periaatteet sekä kampanjan tai kysynnän ja tarjonnan vaikutuksen huoneen hintaan • antaa ja vastaanottaa luontevasti palautetta.
Toiminta työyhteisössä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työyhteisössään työtään ja työvereitaan arvostavalla tavalla • huolehtii tilanteen mukaisesta tiedottamisesta vuoron vaihtuessa • tekee työtehtävänsä joustavasti, yhteistyökykyisesti, asiakaslähtöisesti sekä tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä • huolehtii vastaanoton laitteiden kunnosta yrityksessä sovitujen käytäntöjen ja ohjeiden mukaisesti
Ammattitaidon arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omaa ammatillista osaamistaan ja kääntyy tarvittaessa esimiehen tai asiantuntijan puoleen • seuraa alan ammatillisia tietolähteitä pitääkseen osaamisensa ajan tasalla • tarvittaessa perehdyttää ja opastaa työssäoppijaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hotellin vastaanoton käytännön työtehtävissä, joita ovat mm.

- asiakkaiden vastaanottaminen
- asiakkaiden lähtöselvitys
- neuvonta- ja opastustehtävät
- varausten vastaanottaminen
- tilityksen teko.

Tutkinnon suorittaja ottaa työssään huomioon turvallisuustekijät.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, kuten laatimillaan laskuilla, varausvahvistuksilla, opasteilla, tiedotteilla tai muilla työtehtävissä ilmenevillä kirjallisilla esityksillä. Arvioituina ne muodostavat osan arviointiaineistosta.

3.2 Kokouspalvelutehtävissä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia kokouspalvelutehtävissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Palvelu- ja toimintaympäristössä toimiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• toimii yrityksen palvelukonseptin mukaisesti• esittelee tarvittaessa asiakkaille yrityksen omistuspohjan ja mahdollisen ketjun liiketoiminnan pääpiirteet• kertoo tarvittaessa paikallisten yhteistyökumppaneiden toiminnasta ja palveluista• esittelee kokousasiakkaille luontevasti kokoustilat ja niiden muuntelumahdollisuuksia• esittelee kokouspalvelujen asiakkaille kokouspalveluihin liittyvät tuotteet, palvelut ja niiden hinnat.
Vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• huomioi asiakkaan joutuisasti palvelutilanteessa ja opastaa asiakasta kohteliaasti hänen saapuessaan ja oleskelun aikana• palvelee asiakkaita suomeksi tai ruotsiksi ja yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä ja asiakaskunnan mukaisesti• käyttää palveluviestinnässä kohteliasta, luontevaa ja selkeää puhetapaa• toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa• edistää omalla työskentelyllään pysyvien asiakassuhteiden kehittymistä• noudattaa työtehtävän mukaista pukeutumisohjetta• huolehtii tilojen siisteydestä, järjestyksestä ja huolitellusta ilmeestä oma-aloitteisesti.
Kokouspalvelutehtävissä toimiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa asiakkaita kohteliaasti• tarkistaa asiakkaan kanssa kokousvarauksen tiedot• opastaa asiakasta aktiivisesti kokoustan laitteiden ja palvelujen käytössä hänen saapuessaan ja kokouksen aikana• huolehtii muutostilanteissa viipymättä tiedonvälittämisestä eteenpäin muille osastoille• varmistaa asiakastyytyväisyyden yrityksen käytännön mukaisesti• käsittelee saadun asiakaspalautteen yrityksen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen sitä yksikön toiminnassa ja omassa työssään.

Toiminnan turvallisuudesta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa turvallisuusohjeita • toimii tarvittaessa hotellin pelastussuunnitelman mukaisesti • käsittelee luottamuksellisia asioita ja tietoja työnsä luonteen edellyttämällä tavalla • huomioi viestinnässä ja sosiaalisen median käytössä asiakkaan henkilötietojen ja yrityksen tietojen turvaamisen • käsittelee vastuullaan olevia avaimia ja avainkortteja huolellisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa järjestää kokoustilat.	
Kokoustilan ja -tarjoilun järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • järjestää kokoustilan tilausmääräyksen mukaisesti • hoitaa asianmukaiset opasteet tiloihin yrityksen käytännön mukaisesti • huolehtii oma-aloitteisesti tilojen siisteydestä ja huolitellusta ilmeestä • hoitaa tarjoilutehtävät kokoustiloissa tilausmääräyksen ja aikataulun mukaisesti • järjestää oma-aloitteisesti kokoustilan kokouksen taukojen aikana • järjestää tilat asiakkaan lähdettyä asianmukaiseen kuntoon huomioiden tulevat varaukset • tekee huolellisesti asianmukaiset kokouspalveluveloitukset yrityksen toimintatapojen mukaisesti.
Laitteiden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • järjestää laitteet tilausmääräyksen mukaisesti • tarkistaa välineiden ja laitteiden toimivuuden ennen asiakkaan saapumista • huolehtii laitteiden kunnosta ja säilytyksestä yrityksessä sovitujen käytäntöjen ja ohjeiden mukaisesti.
Kestävän kehityksen mukaisesti toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii materiaalien, aineiden ja energian järkevästä käytöstä hotellin toimintatapojen ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti • toimii hotellin ympäristövastuullisten toimintatapojen mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia yrityksen tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaan.	
Tavoitteisiin sitoutuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja ohjeita ja sitoutuu yrityksen laatutavoitteisiin ja toimintatapoihin • on oma-aloitteinen ja tekee työnsä loppuun asti

	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti oman toimintansa vaikutusta ja merkitystä yrityksen kannattavuuteen tietäen pääasialliset kannattavan toiminnan tunnusluvut • antaa ja vastaanottaa luontevasti palautetta.
Toiminta työyhteisössä	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • tekee työtehtävänsä joustavasti, asiakaslähtöisesti sekä tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä • huolehtii tiedonkulusta vuoron vaihtuessa • arvostaa tehtävänsä ja toimii yhteistyössä työryhmässään ja eri osastojen työntekijöiden kanssa.
Ammattitaidon arviointi	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omaa ammatillista osaamistaan • ylläpitää osaamistaan työtehtävissään seuraamalla ajankohtaisia tiedotteita ja alan julkaisuja • tarvittaessa perehdyttää ja opastaa työssäoppijaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitamalla kokouspalvelun tehtäviä. Hän työskentelee itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä. Hän tekee kaikkia kokouspalveluosaston työvaiheita, kuten

- kokoustilojen kunnostaminen
- kokousasiakkaan vastaanottaminen
- ylläpito- ja tarjoilutehtävät
- lopputyöt.

Tutkinnon suorittaja huolehtii sisäisestä tiedottamisesta ja turvallisuudesta.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka kuuluvat olennaisesti hänen työtehtäviinsä ja jotka arviointina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.3 Hotellin myyntipalvelutehtävissä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hotellin myyntipalvelun työtehtävissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Palvelu- ja toimintaympäristössä toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• toimii hotellin palvelukonseptin mukaisesti• esittelee asiakkaalle hotellin omistuspohjan, organisaation ja asiakasrakenteen sekä mahdollisen ketjun toimintaperiaatteet• kannustaa asiakkaita liittymään kanta-asiakkaaksi hotellin toimintatapojen mukaisesti• arvioi hotellien välisen kilpailutilanteen vaikutusta oman yksikön asemaan paikkakunnalla• tekee yhteistyötä paikkakunnalla olevien mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa• toimii tarvittaessa yhteistyössä kongressipalvelutoimistojen ja ohjelmapalvelutoimistojen kanssa• toimii tarvittaessa yhteistyössä oman alueen matkailumarkkinoinnin organisaatioiden kanssa• ymmärtää hotellin organisaation eri osien toiminnan ja yhteistyön merkityksen asiakaspalvelussa.
Tuotetuntemus myyntipalvelutehtävissä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• myy hotellin tuotteita ja palveluita aktiivisesti• suunnittelee asiakkaan tarpeen mukaisia tuotekokonaisuuksia hotelli-, ravintola- ja kokouspalveluista ja tarvittaessa liittyy niihin ohjelmapalveluja• noudattaa tuotteiden myynnissä yrityksen ohjeita hinnoista ja toimii kannattavuusperiaatteiden mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa myyntityössä ja tiedottamisessa tarvittavan viestinnän.	
Myyntityö ja vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• toimii sujuvasti erilaisissa myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti tilanteeseen sopivalla tavalla suullisesti ja kirjallisesti suomeksi tai ruotsiksi ja yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä ja asiakaskunnan mukaisesti• käyttää kohteliasta, luontevaa ja selkeää puhetapaa puhelimesta viestiessään• laatii tarjoukset, varausvahvistukset ja tilausmääräykset hotellin käytännön mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • kuvailee tarjottavat tuotteet ja palvelut selkeästi kirjeessä ja digitaalisissa viesteissä • esittelee hotellin tiloja ja palveluja asiakkaille • käyttää myynti- ja esittelytilaisuuksissa audiovisuaalisia välineitä työpaikkansa toimintatavan mukaisesti • varmistaa esiteltävien tilojen huolitellun ilmeen • toimii verkon ja jälleenmyyjäorganisaatioiden kautta tulevien varausten käsittelyssä varauskäytännön edellyttämällä tavalla
Tutkinnon suorittaja osaa seurata varausten toteutumista.	
Sopimusten ja määräysten tunteminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • soveltaa varausten vahvistus- ja peruutusehtoja varauksen mukaisesti • noudattaa alaa koskevia säädöksiä ja sopimuksia hotellin käytännön mukaisesti • huomioi viestinnässä ja sosiaalisen median käytössä asiakkaan henkilötietojen ja yrityksen tietojen turvaamisen • käsittelee luottamuksellisia asioita työnsä luonteen edellyttämällä tavalla.
Varausten toteutumisen seuraaminen ja muutoksista tiedottaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • seuraa tarjousten ja tulevien varausten toteutumista aktiivisesti • huolehtii varausten yksityiskohtien varmentamisesta ennen asiakkaan saapumista • tiedottaa aktiivisesti tulevista tilauksista ja niiden muutoksista välittömästi muille hotellin osastoille.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hotellin liiketaloudellisten tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaan.	
Tavoitteisiin sitoutuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa asiakaspalvelussa yrityksen myynti- ja laatutavoitteita • käsittelee saadun asiakaspalautteen yrityksen ohjeiden mukaisesti hyödyntäen sitä yksikön toiminnassa ja omassa työssään • seuraa tunnuslukuja ja myynnin ennusteita yrityksen toimintatapojen mukaisesti • arvioi realistisesti oman toimintansa vaikutusta ja merkitystä yrityksen kannattavuuteen tietäen pääasialliset kannattavan toiminnan tunnusluvut • toimii hotellin ympäristövastuullisten toimintatapojen mukaan.
Toiminta työyhteisössä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisena ja aktiivisena työyhteisön jäsenenä • tekee työtehtävänsä joustavasti, yhteistyökykyisesti, asiakaslähtöisesti ja tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä

	<ul style="list-style-type: none"> • toimii työtään ja työtovereitaan arvostavalla tavalla • toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa.
Ammattitaidon arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omaa ammatillista osaamistaan • ylläpitää osaamistaan työtehtävissään seuraamalla ajankohtaisia tiedotteita ja alan julkaisuja • tarvittaessa perehdyttää ja opastaa työssäoppijaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä hotellin myyntipalvelu-tehtävissä tai hotelli ketjun keskusvaraamossa. Hänen tehtäviinsä kuuluvat mm.

- varausten vastaanottaminen
- varausneuvottelut
- kirjallisten tarjousten, vahvistusten ja tilausmääräyksien laatiminen asiakkaan toiveiden mukaisista palveluista
- myyntityöhön liittyvien sopimusten ja suositusten tuntemus
- sisäisen tiedottamisen hoitaminen
- hotellin tilojen ja palvelujen esittely varausneuvottelujen yhteydessä ja hotelliin tutustuville.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka kuuluvat olennaisesti hänen työtehtäviinsä ja jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.4 Hotellin palvelu- ja myyntipisteessä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hotellin palvelu- ja myyntipisteessä tehtävissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Palvelu- ja toimintaympäristössä toimiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• toimii hotellin palvelukonseptin mukaisesti• esittelee toimipisteen toiminnan periaatteet• tietää hotellin eri osastojen toimintatavat ja työtehtävät• esittelee palvelupisteen kautta varattavat ja välitettävät tuotteet ja palvelut.
Myynti	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• myy tuotteita aktiivisesti• päivittää omassa työssään tarvitsemiaan tietoja ajankohtaisista tuotteista ja kampanjoista• kannustaa asiakkaita liittymään kanta-asiakkaaksi hotellin toimintatapojen mukaisesti• huolehtii oma-aloitteisesti työtilan siisteydestä, järjestyksestä ja huolitellusta ilmeestä ohjeiden mukaan• noudattaa tuotteiden myyntiin liittyviä määräyksiä ja rajoituksia.
Vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita asiakaslähtöisesti, kohteliaasti ja yhdenvertaisesti• huomioi asiakkaan joutuisasti palvelutilanteessa• esittelee myyntipisteensä tuotteita ja palveluja luontevasti• palvelee asiakkaita selkeästi suomeksi tai ruotsiksi ja yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä mukaisesti• toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa• noudattaa tehtävän mukaista pukeutumisohjetta.
Kestävän kehityksen mukaisesti toimiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• huolehtii materiaalien, aineiden ja energian järkevästä käytöstä hotellin toimintatapojen ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti• toimii hotellin ympäristövastuullisten toimintatapojen mukaisesti.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa varastointitehtävät ja kassatoiminnot.	
Kassatoiminnot ja tilityksien hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii asiakkaalle laskun asianmukaisesti ja tietää tuotekohtaisen arvonlisäveron • ottaa vastaan maksuvälineet ja tietää niihin liittyvät riskit • tekee tilityksen ja raportoinnin ohjeiden mukaisesti • huolehtii aktiivisesti tuotteiden hintamerkintöjen ja hinnastojen selkeydestä ja ajantasaisuudesta.
Tuotevaraston ylläpito	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • täydentää tuotevarastoa ja tilaa ohjeiden mukaisesti myytäviä tuotteita • hoitaa varaston seurannan ohjeiden mukaisesti • noudattaa omavalvonnan ohjeita.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia toimipisteen liiketaloudellisten tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaan.	
Tavoitteisiin sitoutuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja ohjeita ja sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin ja toimintatapoihin • toimii oma-aloitteisesti ja tekee työnsä loppuun asti • arvioi realistisesti oman toimintansa vaikutusta ja merkitystä yrityksen kannattavuuteen tietäen pääasialliset kannattavan toiminnan tunnusluvut • huolehtii työpisteessä käytettävien laitteiden asianmukaisesta kunnosta • antaa ja vastaanottaa luontevasti palautetta.
Toiminta työyhteisössä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisena ja aktiivisena työyhteisön jäsenenä • toimii työyhteisössään työtään ja työtovereitaan arvostavalla tavalla • tekee työtehtävänsä joustavasti sekä tärkeys- ja kiireellisyyssjärjestyksessä.
Ammattitaidon arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omaa ammatillista osaamistaan • ylläpitää osaamistaan tuotetietoudessa ja laitteiden käytössä seuraamalla ammatillisia julkaisuja • tarvittaessa perehdyttää ja opastaa työssäoppijaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja työskentelee hotellin myynti- tai asiakaspalvelupisteessä (esim. aulabaari, -kahvila, kylpylän vastaanotto- ja myyntipiste jne.) itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä. Hänen tehtäviään on hoitaa mm.

- myyntityö
- kassatoiminnot
- varastonvalvonta ja -ylläpitotehtävät.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka kuuluvat olennaisesti hänen työtehtäviinsä ja jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.5 Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa

Hotellivirkailijan ammattitutkintoon voidaan sisällyttää valinnaisena yksi tutkinnon osa ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta, ja hotellivirkailijan ammattitutkinnon tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi hotellivirkailijan ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

LIITE

Hotellivirkailijan työn kuvaus

Hotellivirkailija palvelee hotellin yksittäisiä tai ryhmäasiakkaita. Hotelli on vähintään keskitasoinen, ja sen vastaanotossa on käytössä hotellijärjestelmä.

Hotellivirkailijan työhön kuuluvat hotellin kaikkien palvelujen myynti ja esittely. Hän tuntee paikkakunnan matkailupalvelut ja opastaa asiakasta hotellin lähiseudun palvelujen käytössä.

Varausten hoitaminen, asiakkaan sisäänkirjaaminen ja lähtöselvitystehtävät edellyttävät toimimista nopeasti muuttuvissa tilanteissa ja työskentelyä vaihtelevissa palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa ja luontevaa suhtautumista eri kulttuureista tuleviin asiakkaisiin. Vastaanoton työssä tulee olla vastuuntuntoinen. Tehtävä edellyttää huolellisuutta sisäisessä tiedottamisessa ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä rahaliikenteen hoitamisessa.

Tehtävien hoitaminen edellyttää vastaanoton hotellijärjestelmän, muiden työssä käytettävien laitteiden ja sovellusten hallintaa sekä osaamisen jatkuvaa ylläpitämistä. Hotellivirkailijan asiakaspalvelutehtävässä tarvitaan aktiivista ja myönteistä asennetta. Yhteistyö ja ennakoiva työote on tärkeää toimittaessa vastaanoton ja muiden hotellin osastojen työntekijöiden kanssa.

Hotellivirkailija voi vastaanoton työtehtävien lisäksi osoittaa laajempaa osaamistaan kahdessa valinnaisessa tutkinnon osassa hoitamalla kokouspalvelutehtäviä, työskentelemällä hotellin myyntipalvelussa tai toimimalla asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä hotellin palvelu- ja myyntipisteessä. Hän voi suorittaa valinnaisena yhden alaan läheisesti liittyvän muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osan.

Kokouspalvelutehtävissä toimiessaan hotellivirkailija järjestää kokoustilat, palvelee asiakkaita kokouksen aikana ja huolehtii kokousosaston toiminnasta. Näitä tehtäviä hän voi tehdä hotellissa, kongressikeskuksessa tai muussa kokouspalveluja tarjoavassa matkailu- tai järjestöorganisaatiossa, jossa asiakkaalle tarjotaan käytettäväksi erilaisia tiloja, monipuolista kokoustekniikkaa ja kokoustarjoilua.

Myyntipalvelutehtävissä hotellivirkailija hoitaa hotellin varaukset, myyntineuvottelun, tarjoukset, vahvistukset ja tilauksiin liittyvän sisäisen tiedottamisen.

Hän voi työskennellä tehtävissä erillisellä hotellin myyntiosastolla, tai tehtävät hoidetaan hotellin vastaanoton tehtävien yhteydessä.

Palvelu- ja myyntipisteen työtehtävissä tutkinnon suorittaja hoitaa tuotteiden myynnin, tuotevalikoiman varaston ylläpidon ja rahaliikenteen. Myyntipiste on itsenäinen yksikkö, jolla on säännölliset aukioloajat, ja se on hotellin toimintaan läheisesti liittyvä oheispalvelu. Tehtäviin kuuluu tuotteiden myynnin lisäksi mahdollisia neuvontatehtäviä ja matkailun opastuspalvelua sekä palvelujen välittämistä ja varaamista.

Hotellivirkailija on tietoinen taloudellisista ja kannattavuuteen liittyvistä tekijöistä omassa työssään ja tunnistaa niiden merkityksen tehtävien hoitamisessa. Hän on kiinnostunut oman ammattitaitonsa kehittamisestä ja työmenetelmien parantamisesta.



Painettu
ISBN 978-952-13-4819-8
ISSN 1798-887X

Verkkopainatus
ISBN 978-952-13-4820-4
ISSN 1798-8888

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus
www.oph.fi
www.oph.fi/nayttotutkinnot
www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet