

Grunder för fristående examen

YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST 2011

Föreskrift 13/011/2011

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST
2011**

Föreskrift 13/011/2011

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2011:21

ISBN 978-952-13-4839-6 (hft.)

ISBN 978-952-13-4840-2 (pdf)

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (print)

ISSN 1798-8985 (online)

www.utbildningsstyrelsen.fi

Kopijyvä Oy Esbo 2011



FÖRESKRIFT

27.5.2011

13/011/2011

Giltighetstid: fr.o.m. 1.9.2011 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten
att utfärda föreskriften bygger på
L 631/98, 13 § 2 mom

Upphäver Utbildningsstyrelsens föreskrift
18.12.2000 nr 83/011/2000

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen för hotellreceptionist. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.9.2011. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av den 18.12.2000 nr 83/011/2000 t.o.m. 31.8.2013.

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

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör


Timo Lankinen

Specialsakkunnig


Juhani Remes

BILAGA

Yrkesexamen för hotellreceptionist 2011

Innehåll

1	Fristående examina	7
1.1	Anordnande av fristående examina	7
1.2	Avläggande av fristående examen.....	7
1.3	Grunderna för fristående examen	7
1.4	Personlig tillämpning i fristående examen	8
1.5	Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen	8
1.6	Betyg	8
1.7	Utbildning som förbereder för fristående examen	9
2	Uppbyggnaden av yrkesexamen för hotellreceptionist	9
2.1	Kunnande som förutsätts i yrkesexamen för hotellreceptionist	9
2.2	Examensdelarna.....	9
3	Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen för hotellreceptionist och grunderna för bedömningen	10
3.1	Arbete i en hotellreception.....	11
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	11
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	14
3.2	Arbete inom konferensservice.....	15
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	15
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	17
3.3	Arbete vid ett hotells försäljningstjänst	18
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	18
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	20
3.4	Arbete vid ett hotells service- och försäljningsdisk	21
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	21
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	23
3.5	En examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen	23
	Bilaga	
	Beskrivning av hotellreceptionistens yrke.....	24

1 FRISTÅENDE EXAMINA

1.1 Anordnande av fristående examina

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

1.2 Avläggande av fristående examen

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Varje examensdel ska bedömas skilt för sig. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

1.3 Grunderna för fristående examen

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den aktuella arbetsprocessen. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om individualisering.

1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga utredningar om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen. En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

1.6 Betyg

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betygen.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinanden.

1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen

Det går inte att ställa förhandsvillkor i fråga om utbildning för dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning. Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

2 UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST

2.1 Kunnande som förutsätts i yrkesexamen för hotellreceptionist

De som avlagt yrkesexamen för hotellreceptionist har de färdigheter som behövs inom kundservice i en hotellreception samt förutsättningar att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet.

De är experter på hotellets och närområdets tjänster, som de självständigt presenterar och säljer på ett lönsamt och högklassigt sätt. De kan arbeta snabbt och kundorienterat i föränderliga och varierande kundbetjäningssituationer. En närmare beskrivning av hotellreceptionistens yrke finns som bilaga.

De som avlagt examen kan arbeta i ett hotells reception, men också med försäljning eller konferensservice på ett hotell.

2.2 Examensdelarna

Yrkesexamen för hotellreceptionist består av en obligatorisk examensdel och fyra valfria delar, av vilka examinandena ska välja två.

Den obligatoriska delen är

- Arbete i en hotellreception

Examinanden ska dessutom avlägga minst två av följande valfria examensdelar:

- Arbete inom konferensservice
- Arbete vid ett hotells försäljningstjänst
- Arbete vid ett hotells service- och försäljningsdisk
- Examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen.

3 KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR HOTELLRECEPTIONIST OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Yrkesskickligheten som krävs i examensgrunderna påvisas i enlighet med planen för anordnande av yrkesexamen för hotellreceptionist som examenskommissionen godkänt vid personligt tillämpade examenstillfällen i autentisk miljö, så att examinanden på ett heltäckande sätt påvisar yrkesskickligheten som förutsätts i examensgrunderna.

Yrkesexamen för hotellreceptionist bedöms per examensdel så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet i respektive examensdel. Examinanden ska vid examenstillfällena visa beredskap och förmåga att tillämpa sitt kunnande i varierande situationer och verksamhetsmiljöer. Examinanden ska också visa förmåga att utvärdera och lära sig av sina erfarenheter, att omvärdera och ta i bruk nya verksamhetsätt. Efter varje examenstillfälle utvärderar och dokumenterar bedömaren eller bedömarna examinandens kunnande i relation till kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i den aktuella examensdelen. Examinandens självvärdering utgör en viktig del av examensprestationen.

När alla examenstillfällen som ingår i examensdelen genomförts hålls ett utvärderingssamtal. I samtalet deltar förutom examinanden

- en arbetsgivarrepresentant
- en erfaren arbetstagarrepresentant och
- en lärarrepresentant.

Under samtalet presenterar examinanden sina bedömningar, sina självvärderingar och de bedömda dokument som anknyter till examensprestationerna. Examinanden och bedömarna diskuterar tillsammans och bedömer examinandens yrkesskicklighet på basis av dokumenten och bedömningarna som gjorts utgående från kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen. Som avslutning på utvärderingssamtalet håller bedömningsgruppen ett möte, där bedömarna beslutar om de ska föreslå för examenskommissionen att examensdelen godkänns eller underkänns och ger ett skriftligt utlåtande över sitt beslut. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter examenstillfället och utvärderingssamtalet ordna en responsdiskussion.

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Kraven på yrkesskicklighet som utformats utgående från uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet beskrivs på följande sidor med **fet stil**. Under dem i den vänstra kolumnen står målen för bedömningen, som härletts ur kraven på yrkesskicklighet och anger de för yrkesskickligheten centrala kunskapsområden som i bedömningen ska ägnas speciell uppmärksamhet. I den högra kolumnen står kriterierna för bedömningen, som anger den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. På basis av dem avgörs om examensprestationen godkänns. Efter examensdelen beskrivs sätten att påvisa yrkesskicklighet.

3.1 Arbete i en hotellreception

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden behärskar kundservice i en hotellreception.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Arbete i servicemiljö i en reception	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• arbetar enligt hotellets servicekoncept• informerar kunderna om rutinerna på hotellet och dess olika avdelningar och vid behov huvuddragen i den bakomliggande organisationen• informerar kunderna om hotellets inkvartering och övriga tjänster och vad de kostar• uppdaterar sina uppgifter om aktuella produkter och hotellets kampanjer och om lokala konkurrerande inkvarteringsrörelser och deras viktigaste tjänster.
Växlerkan i kundbetjäningssituationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• beaktar utan dröjsmål kunderna i en betjäningssituation och instruerar artigt kunderna när de anländer och under deras vistelse• betjänar kunderna på svenska eller finska och på ett främmande språk beroende på sina arbetsuppgifter och hotellets kundkrets• använder ett artigt, naturligt och tydligt språk i kommunikationen med kunderna• förhåller sig naturligt till kunder eller kolleger med annan kultur- eller språkbakgrund• säljer aktivt hotellets tjänster till kunderna• informerar kunderna om öppettider och bokning av tjänster• upplyser kunderna om stamkundsförmånerna och uppmuntrar dem att bli stamkunder enligt hotellets praxis• främjar genom sitt arbete uppkomsten av bestående kundrelationer• informerar kunderna om aktuella evenemang och tjänster på orten• följer klädanvisningarna för arbetsuppgiften• ser på eget initiativ till att hotellets lobby och arbetsutrymmen ger ett snyggt och prydligt intryck.

Arbete enligt principen om hållbar utveckling	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • ser till att material, ämnen och energi används förnuftigt i enlighet med hotellets praxis och principerna för hållbar utveckling • arbetar i enlighet med hotellets miljökoncept.
Arbets säkerhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer säkerhetsföreskrifter • handlar vid behov i enlighet med hotellets räddningsplan • hanterar konfidentiella frågor och uppgifter på det sätt som arbetet förutsätter • ser till att kundernas personuppgifter och företagsuppgifter skyddas vid kommunikation och användning av social media • hanterar nycklar och nyckelkort som han eller hon ansvarar för på ett ansvarsfullt sätt.
Examinanden kan sköta hotellets bokningar.	
Bokningshantering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • sköter en diskussion/bokning professionellt och kundorienterat • presenterar produkter och tjänster för hotellets kunder och säljer dem aktivt • bokför noggrant uppgifterna om kunden, kontaktuppgifter, fakturerings- och tilläggsuppgifter • bekräftar bokningar enligt hotellets praxis elektroniskt, per post eller på annat sätt enligt överenskommelse med kunderna • informerar kunderna om avboknings-, ändrings- och betalningsvillkor • sköter avbokningar i enlighet med hotellets praxis • använder obehindrat hotellsystemet och andra verktyg och program i hotellreceptionen.
Internetbokningar	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • hjälper vid behov kunderna att boka rum via hotellets egna eller via en extern tjänsteleverantörs webbsidor.
Examinanden kan checka in och checka ut en kund.	
Mottagning av kunder som anländer till hotellet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontrollerar i början av sitt arbetsskift hotellets bokningssituation • planerar sitt arbete utifrån situationen, vid behov i samarbete med andra avdelningar • kontrollerar bokningsdetaljerna så att det går

	<p>smidigt att checka in och instruera kunderna som anländer</p> <ul style="list-style-type: none"> • beaktar utan dröjsmål enskilda kunder eller kundgrupper • önskar artigt kunderna välkomna • checkar smidigt in och öppnar fakturan och granskar att uppgifterna är korrekta • tar emot kunder utan bokning enligt anvisningarna.
Betjäning av kunder som lämnar hotellet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • betjänar kunderna vänligt så att de minns sin vistelse på hotellet som positiv • granskar debiteringarna och markeringarna på fakturan • tar raskt och noggrant emot olika betalningsmedel • beaktar riskerna som är förknippade med olika betalningssätt och kreditförsäljning • handlar enligt faktureringsanvisningarna • handlar enligt företagets anvisningar i de fall, där kunden inte anländer eller avbokar sin beställning för sent.
Examinanden kan hantera kundrespons och sköta redovisning och rapportering.	
Hantering av kundrespons	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • samlar in respons av kunderna i enlighet med hotellets praxis • hanterar kundresponsen i enlighet med företagets anvisningar och utnyttjar den i enhetens verksamhet och i det egna arbetet.
Rapportering och redovisning i receptionen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • redovisar dagligen i enlighet med receptionens praxis • rapporterar i enlighet med hotellets praxis • för statistik i enlighet med hotellets praxis • arkiverar verifikat och kunduppgifter på ändamålsenligt sätt.
Examinanden kan arbeta enligt hotellets företagsekonomiska mål och verksamhetsprinciper.	
Förbinda sig vid målen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer givna anvisningar och förbinder sig vid arbetsgemenskapens mål och praxis • tar egna initiativ och slutför sitt arbete • känner till de viktigaste nyckeltalen för lönsam verksamhet och bedömer således realis-

	<p>tiskt hur det egna arbetet påverkar hotellets lönsamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • förklarar rumsförsäljningens lönsamhet utifrån nyckeltal, beläggningsgrad och genomsnittspris i enlighet med hotellets praxis • utreder principerna för hur priset på hotellrummet bildas och hur en kampanj, eller efterfrågan och utbud, påverkar rumspriset. • ger och tar emot respons på ett naturligt sätt.
Arbete i arbetsgemenskap	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • värdesätter sitt arbete och sina arbetskamrater i arbetsgemenskapen • ser vid skiftbyte till att följande skift informeras enligt situationen • utför sina arbetsuppgifter flexibelt, samarbetsvilligt, kundorienterat och i prioriteringsordning • sköter om att apparaterna i receptionen är i skick i enlighet med företagets praxis och anvisningar.
Utvärdering av yrkesskickligheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvärderar realistiskt sitt yrkeskunnande och vänder sig vid behov till sin chef eller annan sakkunnig • följer med yrkesrelaterade informationskällor för att uppdatera sitt kunnande • instruerar och handleder vid behov praktikanter på arbetsplatsen.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden påvisar sin yrkesskicklighet i praktiska arbetsuppgifter i ett hotells reception, bl.a.

- mottagning av kunder
- utcheckning av kunder
- rådgivning och instruktion
- mottagning av bokningar
- redovisning.

Examinanden beaktar säkerhetsfaktorer i sitt arbete.

Examinanden kan vid behov komplettera sina examensprestationer med skriftliga dokument som uppkommit under examensprestationerna, såsom fakturor, bokningsbekräftelser, informationsskyltar, meddelanden eller andra skriftliga alster som anknyter till arbetet. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

3.2 Arbete inom konferensservice

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden behärskar konferensservice.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Arbete i service- och konferensmiljö	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• arbetar enligt företagets servicekoncept• informerar vid behov kunderna om företagets ägarunderlag och huvuddragen i den eventuella kedjans affärsverksamhet• berättar vid behov om de lokala samarbetspartnerns verksamhet och service• förevisar på ett naturligt sätt konferenslokalerna och hur de kan omformas för kunderna• upplyser kunderna om produkter och tjänster som anknyter till konferensservice och vad de kostar.
Växelverkan i kundbetjäningssituationer	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• beaktar utan dröjsmål kunderna i en betjäningssituation och instruerar artigt kunderna när de anländer och under deras vistelse• betjänar kunderna på svenska eller finska och på ett främmande språk beroende på sina arbetsuppgifter och kundkretsen• använder ett artigt, naturligt och tydligt språk i kommunikationen med kunderna• förhåller sig naturligt till kunder eller kolleger med annan kultur- eller språkbakgrund• främjar genom sitt arbete uppkomsten av bestående kundrelationer• följer klädanvisningarna för arbetsuppgiften• ser på eget initiativ till att lokalerna ger ett snyggt och prydligt intryck.
Arbete inom konferensservice	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• tar artigt emot kunderna• kontrollerar tillsammans med kunderna uppgifterna i konferensbokningen• instruerar aktivt kunderna om användningen av apparater och service i konferenslokalen när de anländer och under konferensen• ser till att andra avdelningar genast informeras om eventuella förändringar• säkrar kundtillfredsställelsen i enlighet med

	<p>företagets praxis</p> <ul style="list-style-type: none"> • hanterar kundrespons i enlighet med företagets anvisningar och utnyttjar den i enhetens verksamhet och det egna arbetet.
Arbets säkerhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer säkerhetsföreskrifter • handlar vid behov i enlighet med hotellets räddningsplan • hanterar konfidentiella frågor och uppgifter på det sätt som arbetet förutsätter • ser till att kundernas personuppgifter och företagsuppgifter skyddas vid kommunikation och användning av social media • hanterar nycklar och nyckelkort som han eller hon ansvarar för på ett ansvarsfullt sätt.
Examinanden kan ställa i ordning konferenslokaler.	
Ställa i ordning konferenslokaler och sköta serveringen.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • ställer i ordning konferenslokalerna enligt beställningsordern • sköter om skyltningen till lokalerna i enlighet med företagets praxis • ser på eget initiativ till att lokalerna ger ett snyggt och prydligt intryck • sköter serveringen i konferenslokalerna enligt beställningsordern och tidtabellen • ordnar på eget initiativ upp i konferenslokalerna under pauserna • ställer i ordning lokalerna efter att kunden lämnat dem med beaktande av kommande bokningar • fakturerar noggrant för konferensservicen enligt företagets praxis.
Ställa i ordning apparater	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • ställer i ordning apparaterna enligt beställningsordern • granskar att hjälpmedlen och apparaterna fungerar innan kunden anländer • ser till att apparaterna är i skick och förvaras enligt företagets praxis och anvisningar.
Arbete enligt principen om hållbar utveckling	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • ser till att material, ämnen och energi används förnuftigt i enlighet med hotellets praxis och principerna för hållbar utveckling • arbetar i enlighet med hotellets miljökoncept.

Examinanden kan arbeta enligt företagets mål och verksamhetsprinciper.	
Förbinda sig vid målen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer givna anvisningar och förbinder sig vid företagets kvalitetsmål och praxis • tar egna initiativ och slutför sitt arbete • känner till de viktigaste nyckeltalen för lönsam verksamhet och bedömer således realistiskt hur det egna arbetet påverkar företagets lönsamhet • ger och tar emot respons på ett naturligt sätt.
Arbete i arbetsgemenskap	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utför sina arbetsuppgifter flexibelt, kundorienterat och i prioritetsordning • ser vid skiftbyte till att följande skift informeras • värderar sitt arbete och samarbetar i sin arbetsgrupp och med personalen på andra avdelningar.
Utvärdering av yrkesskickligheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvärderar realistiskt sitt eget yrkeskunnande • upprätthåller sitt kunnande genom att följa med aktuella meddelanden och publikationer inom branschen • instruerar och handleder vid behov praktikanter på arbetsplatsen.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden visar sitt kunnande genom att sköta uppgifter inom konferensservice. Examinanden arbetar självständigt eller som medlem i arbetsgruppen. Examinanden utför alla arbetskedan på konferensserviceavdelningen, såsom

- iordningställande av konferenslokaler
- mottagning av konferenskunder
- underhåll och servering
- avslutande arbeten.

Examinanden svarar för den interna informationen och säkerheten.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan vid behov komplettera sina examensprestationer med skriftliga dokument som uppkommit under examensprestationerna och i väsentlig grad anknyter till hans eller hennes arbetsuppgifter. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

3.3 Arbete vid ett hotells försäljningstjänst

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden behärskar arbetsuppgifterna vid ett hotells försäljningstjänst.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Arbete i servicemiljö vid försäljningstjänst	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• arbetar enligt hotellets servicekoncept• informerar kunderna om hotellets ägarunderlag, organisation och kundstruktur samt om den eventuella kedjans verksamhetsprinciper• uppmuntrar kunderna att bli stamkunder i enlighet med hotellets praxis• bedömer hur konkurrensen mellan ortens olika hotell påverkar det egna hotellet• samarbetar med eventuella samarbetspartner på orten• samarbetar vid behov med andra aktörer som ordnar kongress- och programservice• samarbetar vid behov med organisationer som marknadsför turism i den egna regionen• förstår vad hotellorganisationens olika delar och samarbetet mellan dem betyder för kundservicen.
Produktkännedom inom försäljningstjänst	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• säljer aktivt hotellets produkter och tjänster• planerar hotell-, restaurang- och kongressservice i form av produkthelheter som möter kundernas behov och kombinerar dem vid behov med programservice• följer vid försäljningen av produkter företagets prisanvisningar och lönsamhetsprinciper.
Examinanden behärskar den kommunikation som behövs vid försäljning och information.	
Försäljningsarbete och växelverkan i kundbetjäningssituationer	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• klarar smidigt av olika försäljnings- och kundbetjäningssituationer• kommunicerar mångsidigt och interaktivt på ett för situationen lämpligt sätt, muntligt och skriftligt på svenska eller finska och på ett främmande språk beroende på sina arbetsuppgifter och kundkretsen• använder ett artigt, naturligt och tydligt språk vid telefonkommunikation

	<ul style="list-style-type: none"> • utarbetar anbud, beställningsbekräftelser och beställningsordrar enligt hotellets praxis • beskriver tydligt de produkter och tjänster som erbjuds i brev och digitala meddelanden • presenterar hotellets utrymmen och tjänster för kunderna • använder vid försäljning och förevisning audiovisuell utrustning enligt arbetsplatsens praxis • ser till att de utrymmen som förevisas ger ett vårdat intryck • hanterar de bokningar som kommer via Internet eller återförsäljare enligt bokningspraxis.
<p>Examinanden kan följa upp bokningar.</p>	
<p>Kännedom om avtal och föreskrifter</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • tillämpar bekräftelse- och avbokningsvillkor i enlighet med bokningarna • följer bestämmelser och avtal inom branschen i enlighet med hotellets praxis • ser till att kundernas personuppgifter och företagsuppgifter skyddas vid kommunikation och användning av social media • hanterar konfidentiella frågor på det sätt som arbetet förutsätter.
<p>Uppföljning av bokningar och information om förändringar</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer aktivt upp anbud och kommande bokningar • ser till att bokningsdetaljerna kontrolleras innan kunderna anländer • informerar aktivt övriga avdelningar på hotellet om kommande beställningar och om förändringar i dem.
<p>Examinanden kan arbeta enligt hotellets företagsekonomiska mål och verksamhetsprinciper.</p>	
<p>Förbinda sig vid målen</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • beaktar vid kundservice företagets försäljnings- och kvalitetsmål • hanterar kundrespons i enlighet med företagets anvisningar och utnyttjar den i enhetens verksamhet och i det egna arbetet • följer med nyckeltal och försäljningsprognoser enligt företagets praxis • känner till de viktigaste nyckeltalen för lönsam verksamhet och bedömer således realistiskt

	<p>hur det egna arbetet påverkar företagets lönsamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar i enlighet med hotellets miljökoncept.
Arbete i arbetsgemenskap	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar som en ansvarsfull och aktiv medlem i arbetsgemenskapen • utför sina arbetsuppgifter flexibelt, samarbetsvilligt, kundorienterat och i prioritetsordning • värdesätter sitt arbete och sina arbetskamrater • förhåller sig naturligt till kunder och kolleger med annan kultur- eller språkbakgrund.
Utvärdering av yrkesskickligheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvärderar realistiskt sitt eget yrkeskunnande • upprätthåller sitt kunnande genom att följa med aktuella meddelanden och publikationer inom branschen • instruerar och handleder vid behov praktikanter på arbetsplatsen.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden påvisar sin yrkesskicklighet genom att arbeta vid ett hotells försäljningstjänst eller en hotellkedjas centralbokning. Till arbetet hör bl.a.

- mottagning av bokningar
- bokningsförhandlingar
- utarbetande av skriftliga anbud, bekräftelser och beställningsorder på tjänster som motsvarar kundens önskemål
- kännedom om avtal och rekommendationer som anknyter till försäljningsarbetet
- intern information
- presentation av hotellets utrymmen och tjänster i samband med bokningsförhandlingar och för personer som bekantar sig med hotellet.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det.

Examinanden kan vid behov komplettera sina examensprestationer med skriftliga dokument som uppkommit under examensprestationerna och i väsentlig grad anknyter till hans eller hennes arbetsuppgifter. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

3.4 Arbete vid ett hotells service- och försäljningsdisk

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden behärskar arbetsuppgifterna vid ett hotells service- och försäljningsdisk.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Arbete i servicemiljö vid service- och försäljningsdisk	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• arbetar enligt hotellets servicekoncept• redogör för arbetsprinciperna vid service- eller försäljningsdisken• är insatt i praxis och arbetsuppgifterna vid hotellets olika avdelningar• presenterar produkter och tjänster som bokas och förmedlas via servicedisken.
Försäljning	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• säljer aktivt produkterna• uppdaterar de uppgifter om aktuella produkter och kampanjer som behövs i det egna arbetet• uppmuntrar kunderna att bli stamkunder i enlighet med hotellets praxis• ser på eget initiativ till att arbetsplatsen ger ett snyggt och prydligt intryck i enlighet med anvisningarna• följer bestämmelser och restriktioner som gäller försäljningen av produkter.
Växelverkan i kundbetjäningssituationer	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• betjänar kunderna kundorienterat, artigt och jämlikt• beaktar utan dröjsmål kunderna i en betjäningssituation• demonstrerar produkterna och tjänsterna vid försäljningsdisken på ett naturligt sätt• betjänar kunderna på tydlig svenska eller finska och på ett främmande språk enligt sina arbetsuppgifter• förhåller sig naturligt till kunder eller kolleger med annan kultur- eller språkbakgrund• följer klädanvisningarna för arbetsuppgiften.
Arbete enligt principen om hållbar utveckling	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• ser till att material, ämnen och energi används förnuftigt i enlighet med hotellets praxis och principerna för hållbar utveckling• arbetar i enlighet med hotellets miljökoncept.

Examinanden kan sköta lagring och kassafunktioner.	
Kassafunktioner och redovisning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • fakturerar kunden på rätt sätt och känner till mervärdesskatten för varje produkt • tar emot betalningsmedel och vet vilka risker som är förknippade med dem • redovisar och rapporterar enligt anvisningarna • ser aktivt till att prismärkningar och prislistor är tydliga och uppdaterade.
Underhåll av produktlagret	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • fyller på produktlagret och beställer produkter som ska säljas i enlighet med anvisningarna • sköter lageruppföljningen enligt anvisningarna • följer anvisningarna om egenkontroll.
Examinanden kan arbeta enligt service- eller försäljningsdiskens företagsekonomiska mål och verksamhetsprinciper.	
Förbinda sig vid målen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer givna anvisningar och förbinder sig vid arbetsgemenskapens mål och praxis • tar egna initiativ och slutför sitt arbete • känner till de viktigaste nyckeltalen för lönsam verksamhet och bedömer således realistiskt hur det egna arbetet påverkar företagets lönsamhet • ser till att apparaterna som används vid disken är i ändamålsenligt skick • ger och tar emot respons på ett naturligt sätt.
Arbete i arbetsgemenskap	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar som en ansvarsfull och aktiv medlem i arbetsgemenskapen • värdesätter sitt arbete och sina arbetskamrater i arbetsgemenskapen • utför sina arbetsuppgifter flexibelt och i prioritetsordning.
Utvärdering av yrkesskickligheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvärderar realistiskt sitt eget yrkeskunnande • upprätthåller sina kunskaper om produkterna och användningen av apparater genom att läsa publikationer inom branschen • instruerar och handleder vid behov praktikanter på arbetsplatsen.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden arbetar självständigt eller som medlem i arbetsgruppen vid ett hotells försäljnings- eller servicedisk (t.ex. lobbybar, -kafé, mottagnings- och försäljningsdisk på badavdelning osv.). Arbetsuppgifterna består bl.a. av

- försäljningsarbete
- kassafunktioner
- lagerkontroll och -underhåll.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det.

Examinanden kan vid behov komplettera sina examensprestationer med skriftliga dokument som uppkommit under examensprestationerna och i väsentlig grad anknyter till hans eller hennes arbetsuppgifter. Efter att dokumenten bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

3.5 En examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen

Examinanden kan i yrkesexamen för hotellreceptionist som valfri del inkludera en examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen. Betyget över den avlagda examensdelen utfärdas alltid av den examenskommission som ansvarar för respektive examen, varefter examenskommissionen som ansvarar för yrkesexamen för hotellreceptionist på basis av betyget erkänner examensdelen som en del av yrkesexamen för hotellreceptionist.

BILAGA

Beskrivning av hotellreceptionistens yrke

En hotellreceptionist betjänar hotellets enskilda kunder eller kundgrupper. Standarden på hotellet är minst medelgod och i receptionen används ett hotellsystem. Till hotellreceptionistens arbete hör försäljning och presentation av alla tjänster på hotellet. Hotellreceptionisten känner till turisttjänsterna på orten och informerar kunderna om användningen av tjänsterna som finns i trakten kring hotellet.

Bokning, incheckning och utcheckning av kunder förutsätter förmåga att arbeta i snabbt föränderliga situationer och varierande service- och interaktionssituationer samt en naturlig inställning till kunder med annan kulturell bakgrund. Arbetet i receptionen kräver ansvarskänsla. Arbetet förutsätter också noggrannhet i intern information och frågor som berör kundsäkerhet och vid skötsel av penningrörelsen.

Hotellreceptionisten ska behärska hotellsystemet och övriga apparater och program som används i receptionen och kontinuerligt uppdatera sitt kunnande. Vid betjäningen av kunder i receptionen behövs en aktiv och positiv attityd. Samarbetsförmåga och ett förutseende arbetssätt är viktigt, då hotellreceptionisten samarbetar med den övriga personalen i receptionen och på hotellets andra avdelningar.

Förutom genom arbete i en reception kan examinanden påvisa sitt kunnande i två valfria examensdelar genom att sköta konferensservice, arbeta vid ett hotells försäljningstjänst eller med kundservice och försäljning vid ett hotells service- eller försäljningsdisk. Som valfri del kan examinanden avlägga en del ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen som nära anknyter till branschen.

En hotellreceptionist som arbetar med konferensservice ställer i ordning konferenslokaler, betjänar kunder under konferenser och tar hand om konferensavdelningen. Dessa uppgifter kan utföras på ett hotell, kongresscentrum eller i någon annan turist- eller föreningsorganisation som erbjuder kunder olika lokaler, mångsidig mötesteknik och servering.

En hotellreceptionist som arbetar vid en försäljningstjänst tar hand om hotellets bokningar, försäljningsförhandlingar, anbud, bekräftelser och intern information som berör beställningarna. Uppgifterna kan utföras på en separat försäljningsavdelning på ett hotell eller i samband med övriga uppgifter i en hotellreception.

En hotellreceptionist som arbetar vid en service- eller försäljningsdisk sköter försäljning av produkter, underhåll av produktlagret och penningrörelsen. Försäljningsdisken är en självständig enhet med regelbundna öppettider och kompletterar hotellets övriga verksamhet. Förutom försäljning av produkter omfattar uppgifterna också eventuell rådgivning och turistinformation samt förmedling och bokning av tjänster.

En hotellreceptionist är medveten om ekonomiska faktorer och lönsamhetsfaktorer och uppfattar deras betydelse i sitt arbete. Hotellreceptionisten är intresserad av att utveckla sin yrkesskicklighet och arbetsmetoderna.

Tryckt
ISBN 978-952-13-4839-6
ISSN 1798-8977

Online
ISBN 978-952-13-4840-2
ISSN 1798-8985

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
www.utbildningsstyrelsen.fi