



PALVELUALAN
OPISTO
KUOPIO

Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut, 20 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelutehtävissä asiakaskohteessa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Ammattitaitovaatimukset

Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelujen suunnittelu asiakaskohteessa

Opiskelija

- perehtyy palvelusopimuksessa sovittuihin asioihin ja asiakaskohteen toimintaan
- suunnittelee työnsä palvelusopimuksen mukaisesti ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan, huonevaraukset ja asiakkaiden viihtyisyyden
- huomioi suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset
- selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit ja likatyypit
- valitsee työssä käytettävät siivous- ja tekstiilien huoltomenetelmät sekä siivousaineet, -välineet ja -koneet.

Hotelli- ja majoituspalvelutilojen puhtauspalvelujen tekeminen asiakaskohteessa

Opiskelija

- tekee siivoustyön hotelli- ja majoitustilassa palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti tarkoituksenmukaisessa työjärjestyksessä
- tuottaa sovittua laatua
- huomioi työssään kohteen asiakkaiden tarpeet ja turvallisuuden
- varustaa hotellivaunuun työssä tarvittavat tarvikkeet, liinavaatteet, työvälineet ja siivousaineet
- tekee ylläpitosiivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä, -välineillä, -aineilla ja -koneilla ottaen huomioon liian laadun, pintamateriaalin ja työn tavoitteen
- tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon asiakaskohteen ohjeen mukaisesti
- huolehtii pyyhkeiden vaihtamisesta ohjeistuksen mukaan
- huolehtii tarvittaessa asiakkaan vaatteiden huollosta sovitulla tavalla
- huolehtii hotellihuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta asiakaskohteen mukaisesti
- perehtyy tarvittaessa minibaarin täyttämiseen liittyviin ohjeisiin
- tarkistaa ja täyttää tarvittaessa minibaarin
- tarkistaa huonesiivouksen lopputuloksen
- huolehtii liinavaate- ja kerrosvarastoista hotellihuoneiden varausten mukaisesti
- puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä hotellivaunun, -välineet ja -koneet
- huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä
- käsittelee jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen

Opiskelija

- palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita

- lisää omalla käytöksellään alan arvostusta
- edistää toiminnallaan asiakassuhteiden jatkumista
- noudattaa työssään asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
- toimii eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa
- laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä
- viestii eri menetelmillä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä
- käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla
- toimii työssään vastuullisesti, yrittäjämäisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- toimii moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä
- sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
- ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti.

Työturvallisuuden noudattaminen

Opiskelija

- noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita
- valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet
- huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen
- tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti
- tekee työnsä turvallisesti muut tilojen käyttäjät huomioiden
- käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti
- käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä
- käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa
- ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään
- selvittää työssä käytettävien aineiden pakkausmerkinnät ja käyttöturvallisuustiedotteet
- noudattaa aineiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- toimii hätäensiaputilanteissa
- toimii tulipalotilanteissa.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti

- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta