



Tutkinnon osan nimi

Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut

Laajuus

30 osp

Koodi

Kuvaus

Tutkinnon osassa hankitaan osaamista hotellien, majoitusliikkeiden, matkailukohteiden sekä muiden majoituspalveluja tarjoavien toimintaympäristöjen puhtauspalveluista. Osaaminen kohdistuu asiakaslähtöisten, turvallisten, laadukkaiden ja vastuullisten majoitusympäristöjen ylläpitämiseen erilaisissa majoituskohteissa.

Tutkinnon osassa opiskelija suunnittelee, toteuttaa ja arvioi majoitustilojen puhtauspalvelutehtäviä huomioiden asiakaskokemuksen, palvelulaadun, hygieniavaatimukset, vastuullisuuden sekä majoitustoiminnan erityispiirteet. Opiskelija hyödyntää työssään digitaalisia työvälineitä, sähköisiä työohjeita, toiminnanohjausjärjestelmiä sekä sähköisiä varausjärjestelmiä työtehtävien suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa.

Tutkinnon osassa korostuvat hotellihuoneiden, yleisten tilojen ja erilaisten majoituskohteiden puhtauspalvelut, käyttövalmiuden varmistaminen sekä toiminta pienissä majoituskohteissa, joissa työntekijä voi vastata laajemmin asiakaspalveluun, käyttövalmiuden varmistamiseen ja palvelujen sujuvuuteen liittyvistä tehtävistä. Opiskelija hyödyntää myös tekoälyä tiedonhaussa, työn suunnittelussa ja oman työn kehittämisessä.

Tutkinnon osa vastaa majoitusalan nykyisiin ja ennakoituihin osaamistarpeisiin, joissa korostuvat digitalisaatio, asiakaskokemus, vastuullisuus, palvelujen tehokkuus, kansainvälisyys sekä muuttuvat matkailu- ja majoituspalvelujen toimintaympäristöt.

Ammattitaitovaatimukset



Työn suunnittelu asiakaskohteessa

Opiskelija

- selvittää oman vastuualueensa työtehtäviä koskevien palvelukuvausten, työohjeiden ja laatuvaatimusten sisällön sekä hyödyntää niitä työn suunnittelussa
- suunnittelee työn toteutuksen asiakassopimuksen ja sovitun palvelutason mukaisesti
- suunnittelee työn ajankohdat asiakaskohteen toiminnan ja asiakkaiden viihtymisen huomioiden
- huomioi asiakaskohteen erityispiirteet ja käyttöolosuhteet sekä niiden vaikutuksen työsuunnitelmaan
- huomioi suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset ([12983](#))
- valitsee tarkoituksenmukaiset siivous- ja hoitomenetelmät, koneet, välineet ja aineet sekä perustelee valintansa
- suunnittelee työnsä kustannustehokkaasti ja ympäristövastuullisesti
- hyödyntää digitaalisia järjestelmiä, sähköisiä työohjeita ja muuta dokumentoitua tietoa työn suunnittelussa

Puhtaus- ja palvelutehtävien toteuttaminen asiakaskohteessa

Opiskelija

- toteuttaa hotellihuoneiden ja muiden majoitustilojen puhtauspalvelutehtäviä palvelukuvauksen mukaisesti
- huolehtii majoitustilojen, yleisten tilojen ja asiakaspalvelutilojen puhtaudesta, turvallisuudesta ja viihtyisyydestä
- valmistaa majoitustilat käyttövalmiiksi asiakkaan saapumista varten
- vaihtaa ja huoltaa majoitustiloissa käytettäviä tekstiilejä työohjeiden mukaisesti
- käyttää tarkoituksenmukaisia puhdistusmenetelmiä, aineita, välineitä ja koneita tehokkaasti ja taloudellisesti
- hyödyntää koneellisia työmenetelmiä työn laadun, ergonomian ja tuottavuuden parantamiseksi

- toteuttaa puhtauspalveluja pienissa majoituskohteissa huomioiden toiminnan erityispiirteet ja monipuoliset työtehtävät
- hyödyntää digitaalisia työvälineitä työtehtävien toteuttamisessa ja raportoinnissa
- arvioi työnsä laatua ja puhtaustasoa sekä tekee tarvittavia korjaavia toimenpiteitä

Asiakaspalvelu ja yhteistyö

Opiskelija

- toimii asiakaspalvelutilanteissa majoitusalan palveluperiaatteiden mukaisesti
- viestii asiakkaiden, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden kanssa ammattimaisesti ja palveluhenkisesti
- huomioi työssään eri kulttuuritaustoista tulevien asiakkaiden tarpeet
- toimii yhteistyössä vastaanoton, ravintolapalvelujen, kiinteistöhuollon ja muiden palvelujen henkilöstön kanssa
- hyödyntää digitaalisia viestintävälineitä työtehtävien hoitamisessa
- raportoi työnsä tulokset, laatuhavainnot ja poikkeamat organisaation käytäntöjen mukaisesti
- edistää omalla toiminnallaan positiivista asiakaskokemusta ja palvelun laatua

Turvallinen ja vastuullinen toiminta

Opiskelija

- noudattaa työssään asiakas- ja työturvallisuuden periaatteita sekä salassapito- ja tietosuojavelvoitteita
- tekee työnsä turvallisesti, huomioiden asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuuden
- toimii asiakaspalvelutilanteissa ammattimaisesti ja viestii selkeästi
- soveltaa yrittäjämäistä toimintatapaa kustannustehokkaassa ja oma-aloitteisessa työskentelyssä
- käyttää työssään tarvittavia suojaimia, aineita, koneita ja laitteita käyttöohjeiden mukaisesti
- havaitsee ja tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja niiden riskit sekä ilmoittaa havaitsemistaan puutteista ([10980](#))
- ottaa huomioon kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristövastuun työssään
- tunnistaa kyber- ja tietoturvaohjeita ja osaa toimia uhkatilanteessa oman roolinsa mukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta
- perehtyy asiakaskohteen pelastussuunnitelmaan ja osaa toimia mahdollisissa hätätilanteissa ohjeistuksen mukaisesti
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa ja osaa toimia ohjeiden mukaisesti
- ylläpitää työkykyään, huolehtii ergonomiasta sekä kehittää ammattitaitoaan palautteen ja itsearvioinnin avulla

Osaamisen arviointi



Geneerinen arviointi

Arvioinnin kohde

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat



Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla hotellissa, majoitusliikkeessä, matkailukohteessa tai muussa majoituspalveluja tarjoavassa toimintaympäristössä. Näytössä opiskelija suunnittelee työnsä, toteuttaa majoitustilojen puhtauspalveluja, huolehtii tilojen käyttövalmiudesta, käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, koneita, välineitä ja aineita sekä arvioi työnsä laatua. Opiskelija osoittaa osaamisensa asiakaspalvelussa, yhteistyössä, digitaalisten työvälineiden ja sähköisten varausjärjestelmien hyödyntämisessä sekä turvallisessa ja vastuullisessa toiminnassa.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Opintopolku

🔗 opintopolku.fi

ePerusteet

🔗 eperusteet.opintopolku.fi

- [Tietoa palvelusta](#)
- [Tietosuojaseloste](#)