

SISÄLLYS - PALVELUALAN OSAAMISKORTIT

Laitoshuoltajan osaamiskortti
Kerroschoitajan osaamiskortti
Ravintolakokin osaamiskortti
Siivoojan osaamiskortti
Tarjoilijan osaamiskortti
Ruokapalvelutyöntekijän osaamiskortti
Astiahuoltajan osaamiskortti
Kahvilatyöntekijän osaamiskortti
Vastaanottovirkailijan osaamiskortti
Matkaoppaan osaamiskortti



Palvelualan osaamiskortit on kehittänyt ja toteuttanut Vauhtia ammattisiirtymiin -hanke (ESR+)



Euroopan unionin
osarahoittama



ROVANIEMI



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

LAITOSHUOLTAJA

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

Laitoshuoltajan työ on siivous- ja palvelutyötä. Työtehtäviin kuuluvat tilojen puhtaanapito, ylläpito- ja perussiivoukset ja monipuoliset palvelutehtävät. Työpaikasta riippuen laitoshuoltaja voi huolehtia ruokapalvelusta, astiahuollosta- ja välinehuollosta tai tilojen tekstiilihuollosta ja avustaa asiakkaita muun muassa ruokailussa. Laitoshuoltaja tarvitsee työssään asiakaspalvelutaitoja, huolellisuutta, täsmällisyyttä ja hyvää fyysistä kuntoa.



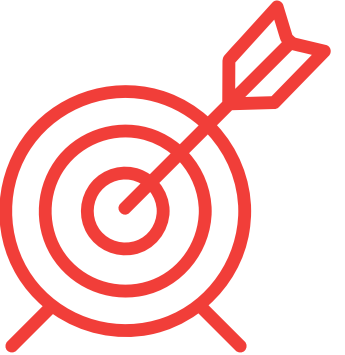
MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Sairaalat
- » Koulut
- » Päiväkodit
- » Muut julkiset ja yksityiset laitokset ja alan yritykset



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Hygieniatietous sekä siivousmenetelmien ja- tekniikoiden osaaminen
- Jätehuollon osaaminen, lajittelu
- Asiakaspalvelutaidot
- Fyysinen kestävyys
- Työn suunnittelu ja ajanhallintataidot
- Itsenäisyys ja ongelmanratkaisukyky



KOULUTUS

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, ammatillinen koulutus, laitoshuoltaja

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.

JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla. **HUOM! Työllistyminen voi olla mahdollista myös ilman koulutusta!**



KERROSHOITAJA

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

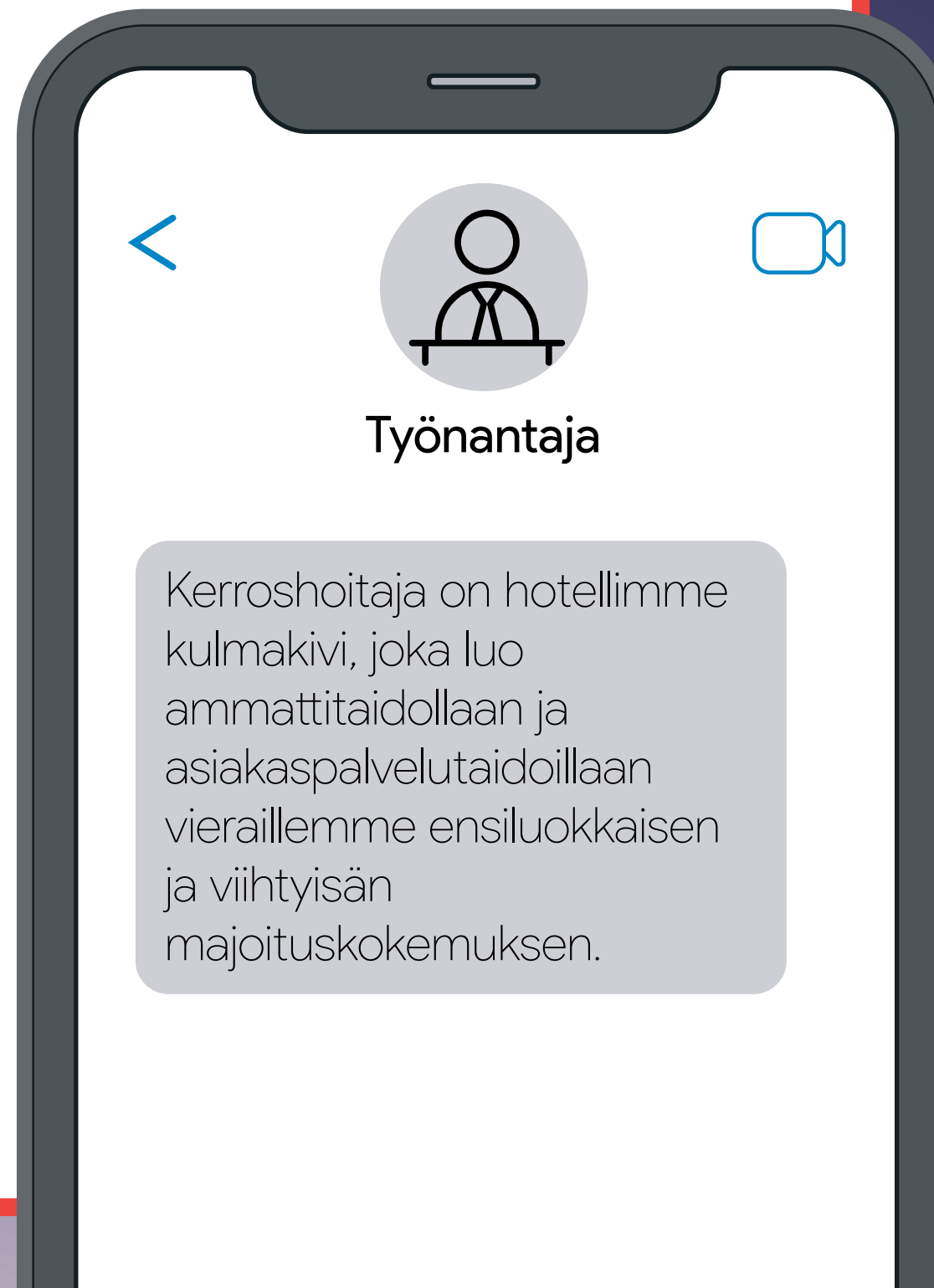
Kerroshoitajan ammattitaito takaa hotellin siisteyden ja vieraiden viihtyvyyden. Kerroshoitajan työtehtäviin kuuluu hotellihuoneiden siivous, vuoteiden petaaminen, linavaatehuolto, minibaarin täyttäminen, vieras-
tarvikkeiden täydennys sekä ongelmatilanteiden ratkaisemista ja niistä raportointia.



Työssään kerroshoitaja tarvitsee asiakaspalvelutaitoja, ystävällistä käytöstä. Vieraiden huomioiminen kuuluu olennaisesti työkuvaan. Kielitaito on aina eduksi kerroshoitajille.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Hotellit ja muut majoituspaikat
- » Yksityiset majoittajat
- » Airbnb-siivous
- » Lomakeskukset
- » Kylpylät
- » Siivouspalveluyritykset



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Hygieniatietous ja siivousmenetelmien ja -tekniikoiden osaaminen
- Asiakaspalvelutaidot, kielitaito
- Fyysinen kestävyys ja ergonominen työskentely
- Työn suunnittelu ja ajanhallintataidot
- Itsenäisyys ja ongelmanratkaisukyky



KOULUTUS

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, ammatillinen koulutus, laitoshuoltaja

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.

JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.



RAVINTOLAKOKKI

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

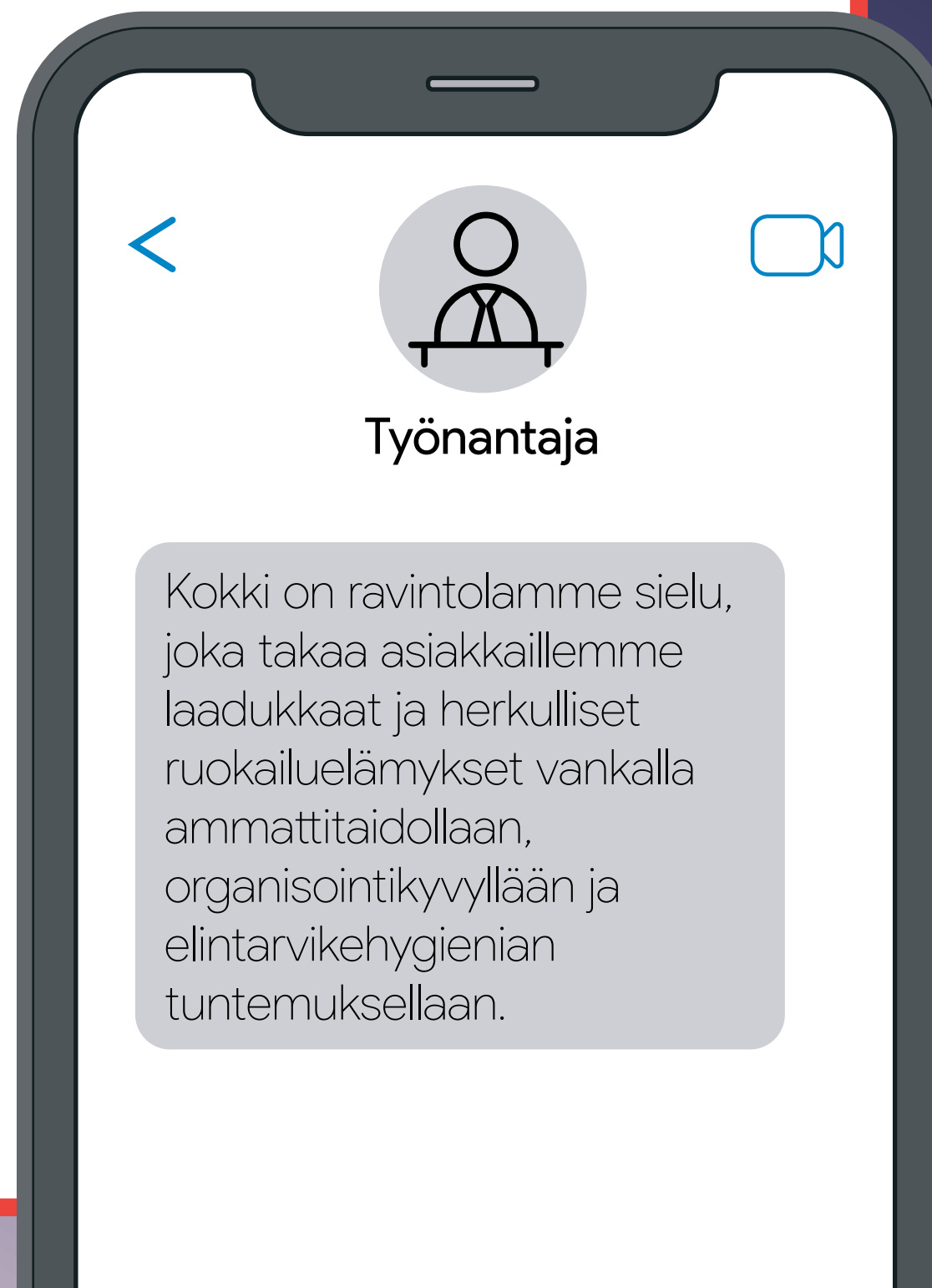
Kokki valmistaa ja suunnittelee ruoka-annoksia ravintolan asiakkaille. Kokilla on hyvä raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja erityisruokavalioiden tuntemus. Työssä tarvitaan myös kädentaitoja, mielikuvitusta sekä hyvää väri-, maku- ja hajuaistia. Työ vaatii ripeyttä, organisointikykyä ja hyviä vuorovaikutustaitoja.



Ravintolakokin keskeinen osaaminen on elintarvikehygieniä, käsittely, hygieeniset työtavat ja omavalvonta. Työpaikkana voi olla esimerkiksi hotelliravintola, korkeatasoinen ruokaravintola, henkilöstöravintola, matkustaja-alus tai catering-alan yritys.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Ravintolat
- » Hotellit
- » Kahvilat
- » Liikenneasemat



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Ruokahygienia ja turvallisuus
- Ruoanvalmistustaidot ja reseptien hallinta
- Luovuus ja makuaistin herkkyyys
- Tiimityö- ja kommunikointitaidot
- Asiakaspalvelutaidot ja kielitaito
- Fyysinen kestävyys



KOULUTUS

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto (kokki)

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.

JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

Huom! Hygieniapassi vaaditaan



SIIVOOJA

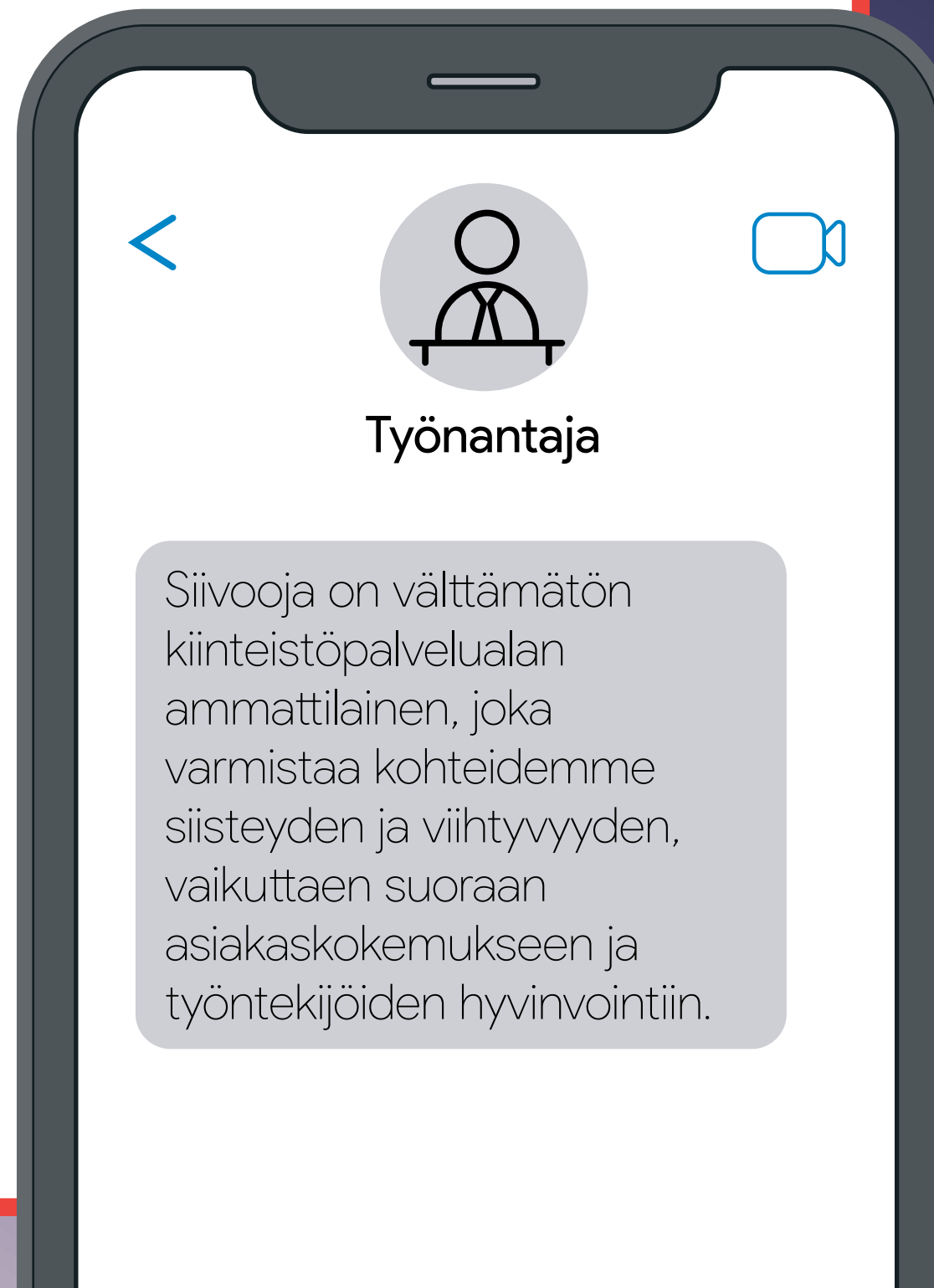
TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

Siivooja on kiinteistöpalvelualan ammattilainen, jonka tehtävänä on pitää tilat siisteinä ja puhtaina. Työtehtävät vaihtelevat työkohteiden mukaan. Tehtäviin voi kuulua tilan puhdistus, sovittujen kohteiden pesu sekä roskien vientiä ja lajittelua ja muita kohteittain vaihtuvia tehtäviä. Siivoojan työskentely perustuu ammattiosaamisen lisäksi itsenäiseen työtoteeseen sekä asiakaspalvelutaitoihin.

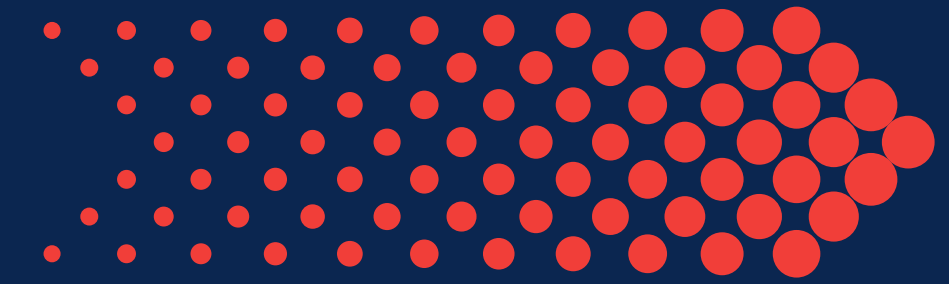
Siivousta tehdään muun muassa toimistoissa, hotelleissa, tuotantolaitoksissa, kouluissa, sairaaloissa, myymälöissä, ravintoloissa, erilaisissa julkisissa tiloissa sekä yksityishenkilöiden kodeissa.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Siivouspalveluyritykset
- » Kiinteistönhoitoyritykset
- » Teollisuuden työpaikat
- » Hotellit ja majoitusliikkeet
- » Laivayhtiöt
- » Julkinen sektori tai liikelaitokset
- » Itsenäinen yrittäjä



Palaa sisällysluetteloon



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Siivoustekniikoiden ja välineiden hallinta
- Hygieniasäännösten tuntemus
- Fyysinen kestävyys ja ergonominen työskentely
- Ajanhallintataidot
- Asiakaspalvelutaidot ja yhteistyökyky



KOULUTUS

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, ammatillinen koulutus

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.

JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

HUOM! Työllistyminen voi olla mahdollista myös ilman koulutusta!



TARJOILIJA

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

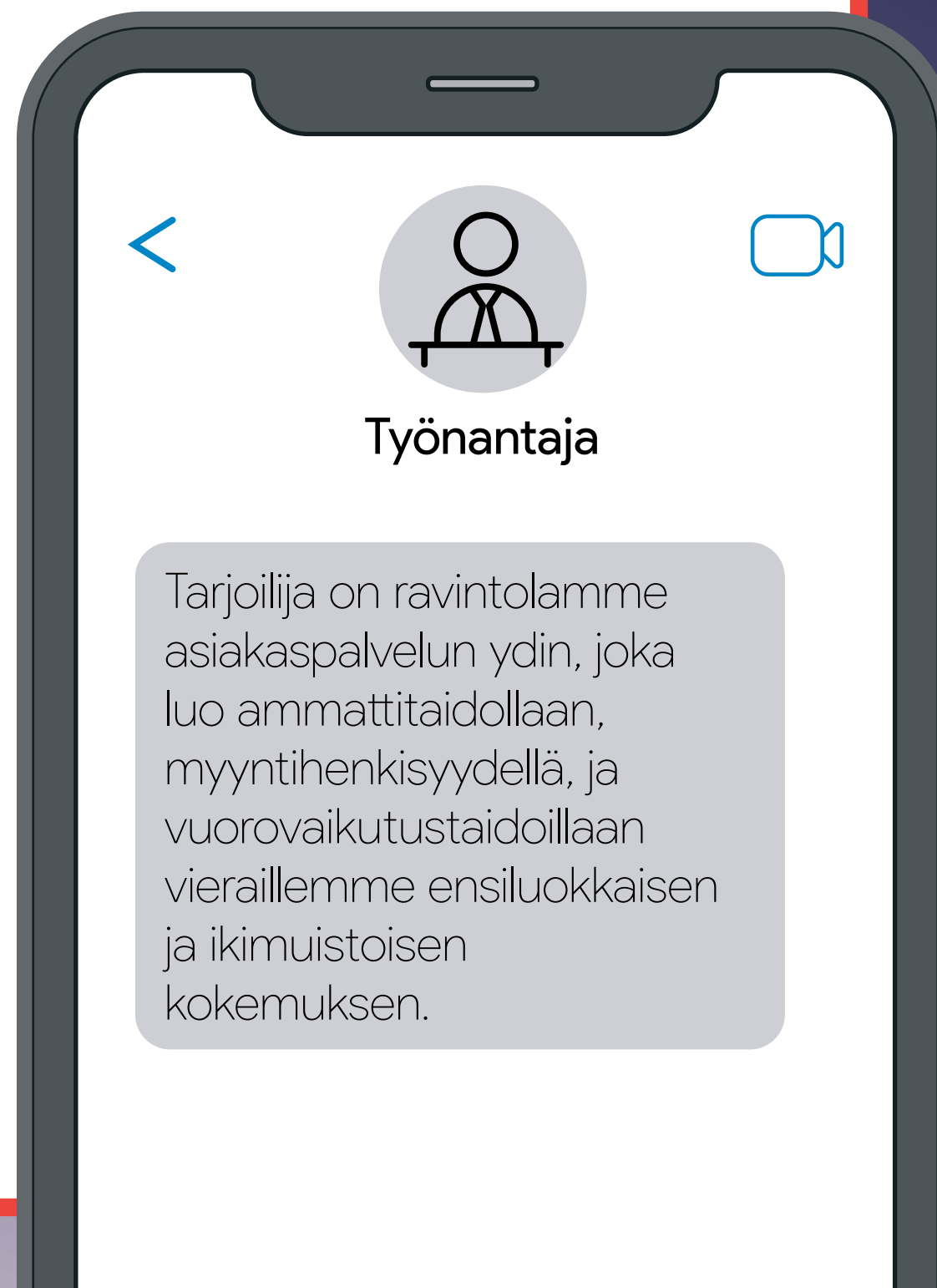
Tarjoilijat on asiakaspalvelun ammattilainen, joka luo miellyttävän ruokailukokemuksen ja varmistaa ravintolan sujuvan toiminnan. Asiakkaiden vastaanotto ja ohjaaminen, ruoka- ja juomatilausten ottaminen ja tarjoilu, astiahuolto, pöytien kattaminen ja siivous, asiakaspalvelu ja mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaiseminen.



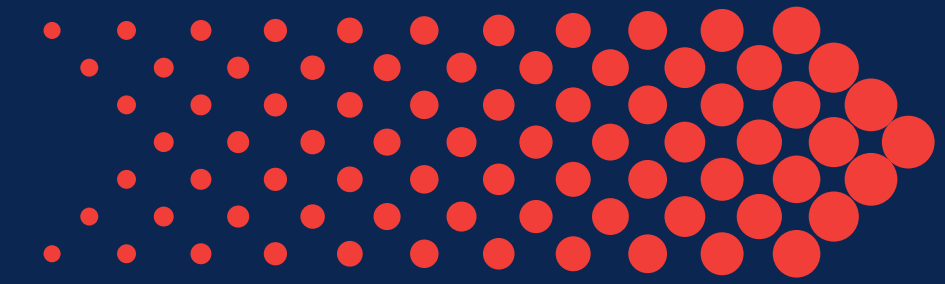
Tarjoilija on myös vastuussa kassatyöskentelystä ja osallistuu ravintolan yleisestä viihtyvyydestä huolehtimiseen. Myyntihenkisyys, painetilanteiden hallinta ja erinomaiset vuorovaikutustaidot ovat työssä menestymisen edellytyksiä.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Ravintolat
- » Hotellit
- » Kahvilat
- » Pubit ja yökerhot
- » Catering-yritykset
- » Juhlapaikat
- » Tapahtumat
- » Yrittäjä



Palaa sisällysluetteloon



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Asiakaspalvelutaidot
- Kassatyöskentely ja laskutus
- Ruoka- ja juomatuoteosaaminen
- Ajanhallinta ja tehokkuus
- Kommunikointitaidot ja yhteistyökyky
- Hyvä fyysinen kestävyys



KOULUTUS

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.



JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää alan ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

HUOM! Työllistyminen mahdollista myös ilman koulutusta! Hygieniapassi vaaditaan.

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ

[Palaa sisällysluetteloon](#)

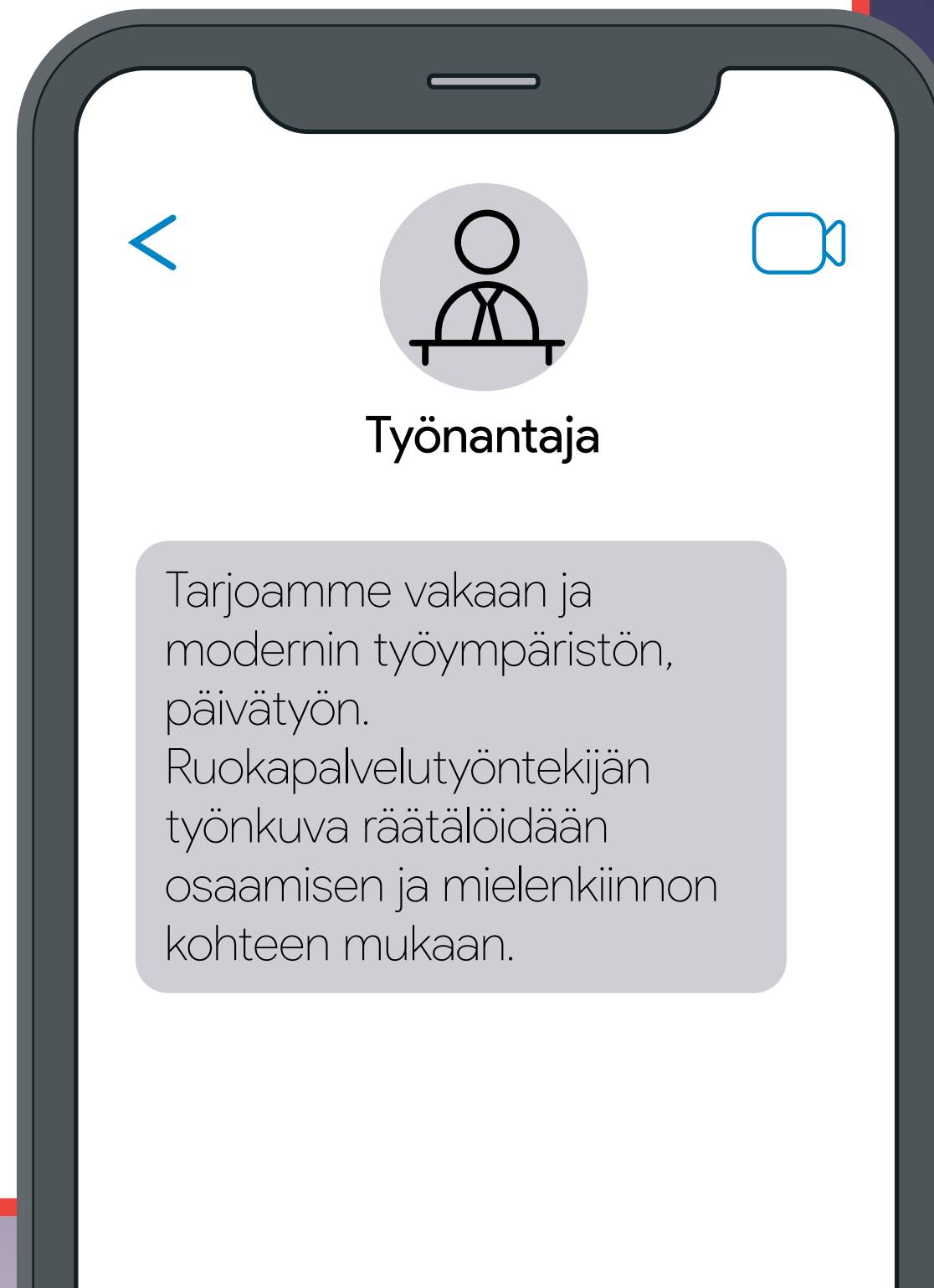
TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

Ruokapalvelutyöntekijä työskentelee suurkeittiöissä avustavissa ruoanvalmistuksen ja ruoan jakelutyössä. Osallistuu keittiön päivittäisen toimintaan, salaattien ja lisukkeiden valmistamiseen, leipomiseen sekä puhtaanapidon ja astiahuollon tehtäviin. Ruokapalvelutyössä tarvitaan joustavuutta, asiakaspalvelutaitoja ja yhteistyökykyä.



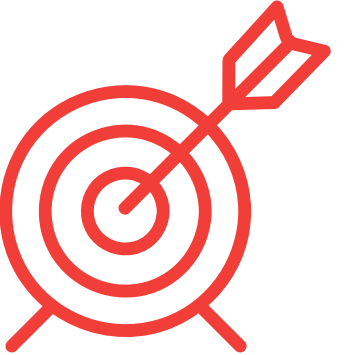
MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Oppilaitoksien keittiöt
- » Päiväkotien keittiöt
- » Hoitolaitosten ja sairaaloiden keittiöt
- » Henkilöstö- ja työpaikkaravintolat



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Ruokahygienia ja turvallisuus
- Asiakaspalvelutaidot
- Annostelu ja esillepano
- Hyvä fyysinen kunto ja ergonominen työskentely
- Järjestelykyky ja ripeä ote työhön



KOULUTUS

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.



JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

HUOM! Työllistyminen mahdollista myös ilman koulutusta! Hygieniapassi vaaditaan.

ASTIAHUOLTAJA

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

Astiahuoltaja on keittiön toiminnan selkäranka, joka varmistaa puhtaat astiat ja työvälineet hygieenisesti ja tehokkaasti, mikä mahdollistaa sujuvan ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun.

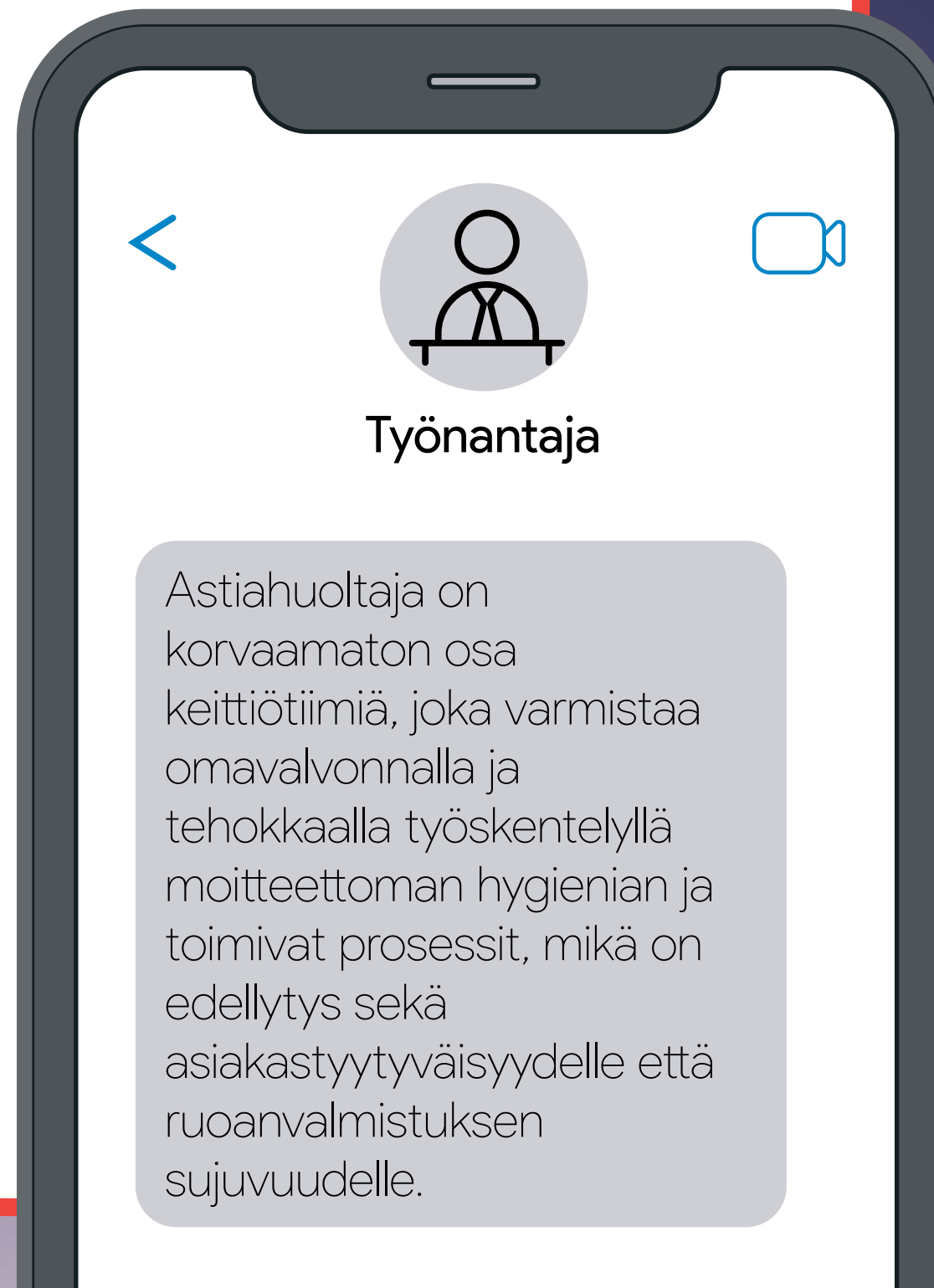


Työhön kuuluu astioiden ja keittiövälineiden pesu ja puhdistus käsin ja koneellisesti, puhtaiden astioiden lajittelu ja varastointi, astianpesukoneiden käyttö ja ylläpito, keittiön ja astianpesutilojen puhtaanapito sekä jätteiden lajittelu.

Työhön kuuluu myös omavalvontaan liittyvien hygieniavaatimusten noudattaminen. Työ on usein nopeatempoista ja vaatii hyvää fyysistä kuntoa sekä kykyä työskennellä paineen alla.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Ravintolat
- » Hotellit
- » Laitoskeittiöt
- » Suurkeittiöt
- » Koulut
- » Päiväkodit
- » Sairaalat



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Hygienia- ja turvallisuusosaaminen
- Laitteiden ja välineiden hallinta
- Tiimityötaidot
- Hyvä fyysinen kunto ja ergonominen työskentely
- Nopea ja tarkka työskentelyote



KOULUTUS

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto tai muu ammatillinen koulutus

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.



JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

HUOM! Työllistyminen voi olla mahdollista myös ilman koulutusta!

KAHVILATYÖNTEKIJÄ

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

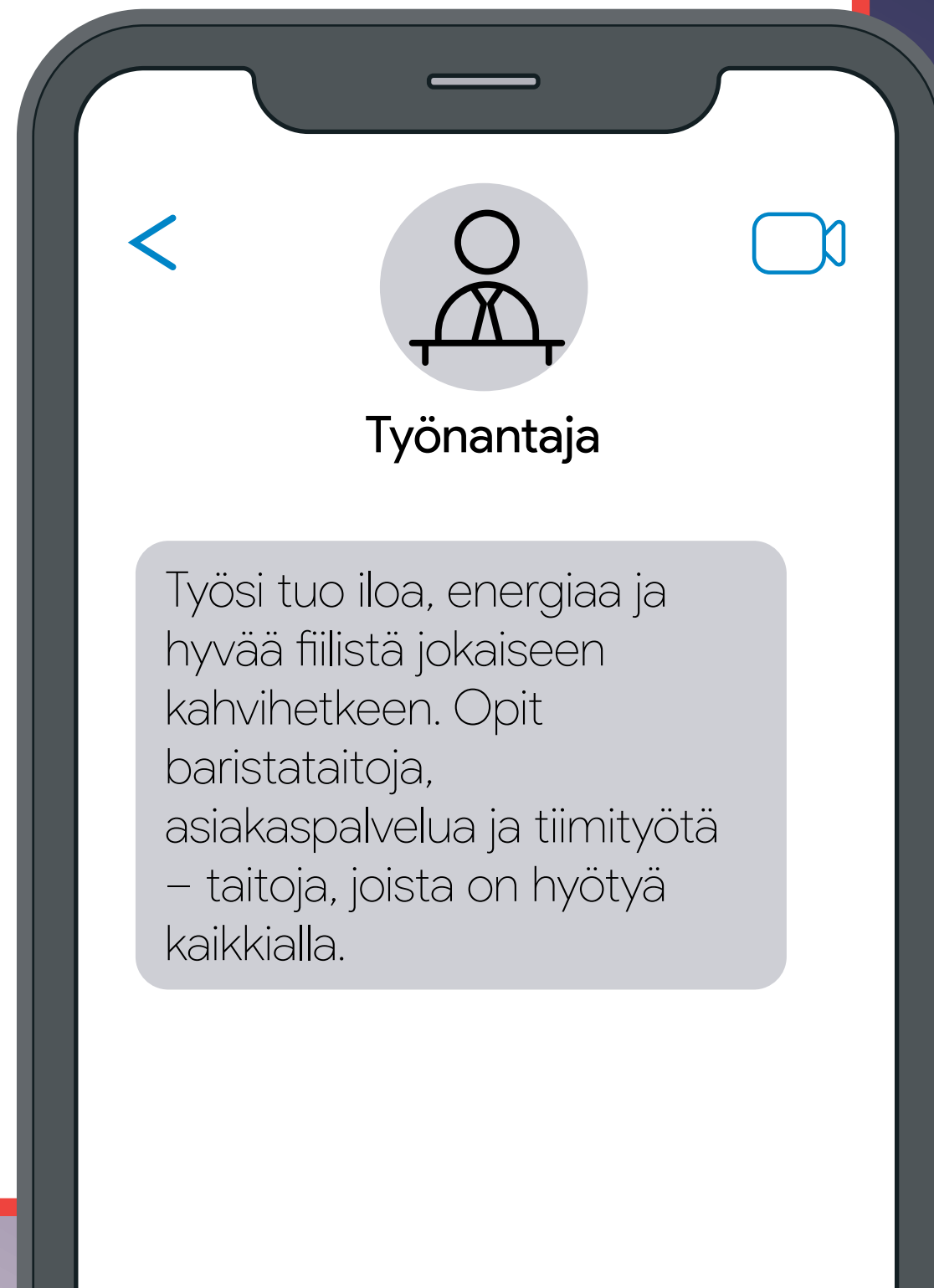
Kahvilatyöntekijä on monipuolinen asiakaspalvelun ja keittiötyön ammattilainen, joka luo viihtyisän kahvilakokemuksen ja varmistaa sujuvan toiminnan myynnistä tuotteiden valmistukseen ja oma-valvontaan. Työhön kuuluu asiakaspalvelu, kassatyö, tuotteiden valmistus (esim. kahvit, leivonnaiset, lounasannokset), vitriinin ja esillepanojen ylläpito, astiahuolto, puhtaanapito ja omavalvonnan toteuttaminen.



Kahvilatyöntekijä kykenee työskentelemään kiireisessä ympäristössä ja huolehtimaan useista tehtävistä samanaikaisesti. Erinomaiset vuoro-vaikutustaidot ja iloinen asiakaspalveluasenne ovat ensisijaisen tärkeitä.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Kahvilat ja ravintolat
- » Hotellit
- » Catering-yritykset
- » Huoltoasemat
- » Erilaiset tapahtumat



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Asiakaspalvelutaidot
- Tuotetuntemus ja myyntiosaaminen
- Kahvinkäsittely- ja valmistustaidot, baristan taidot
- Ajanhallinta ja tehokkuus
- Tiimityö ja joustavuus monipuolisiin työtehtäviin



KOULUTUS

Ravintola- ja cateringalan perustutkinto, ammatillinen koulutus

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.



JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

HUOM! Työllistyminen mahdollista myös ilman koulutusta! Hygieniapassi vaaditaan.

VASTAANOTTOVIRKAILIJA

Palaa sisällysluetteloon

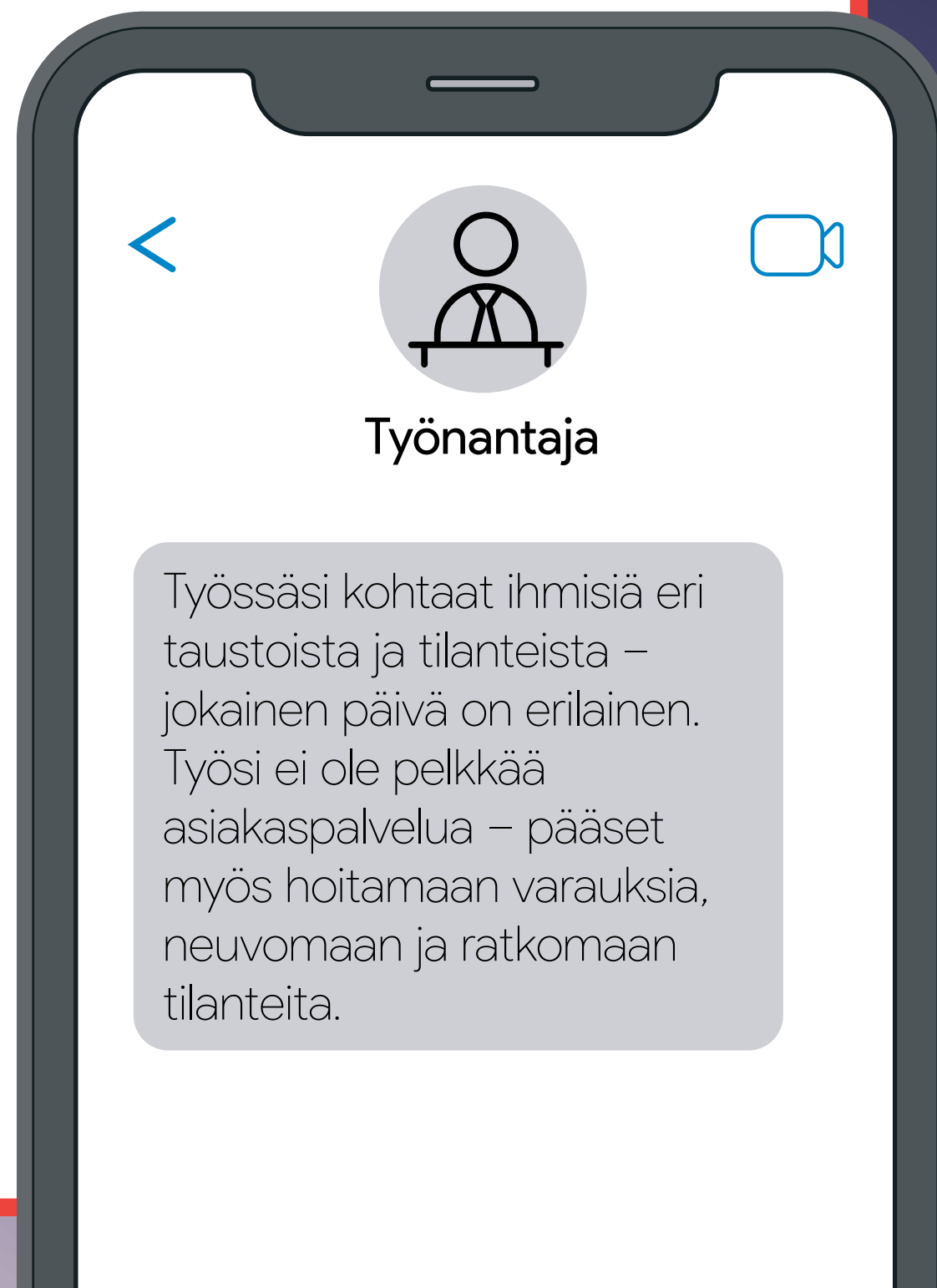
TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

Vastaanottovirkailija on asiakaspalvelun ammattilainen, joka toimii yrityksen tai organisaation käyntikorttina. Hän vastaa asiakkaiden ja vierailijoiden ensivaikutelmasta ja huolehtii sujuvasta asioinnista. Tehtäviin kuuluu muun muassa asiakkaiden vastaanotto ja opastus, puhelinvaihteen hoito, ajanvarausten ja kokoustilojen hallinta sekä postin ja tavaroiden käsittely.



MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Hotellit ja muut majoitusliikkeet
- » Matkailukeskukset ja -kohteet
- » Asiakaspalvelukeskukset
- » Contact centerit



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Asiakaspalvelutaidot
- Kommunikaatio- ja kielitaito
- Tietoteknisten järjestelmien ja varausjärjestelmien hallinta
- Paikallistuntemus
- Ajanhallinta ja organisointikyky
- Hyvä paineensietokyky



KOULUTUS

Matkailualan perustutkinto

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.



JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla ammatti- ja erikoisammattitutkinnoilla.

MATKAOPAS

Palaa sisällysluetteloon

TYÖNKUVA JA TYÖPAIKAT

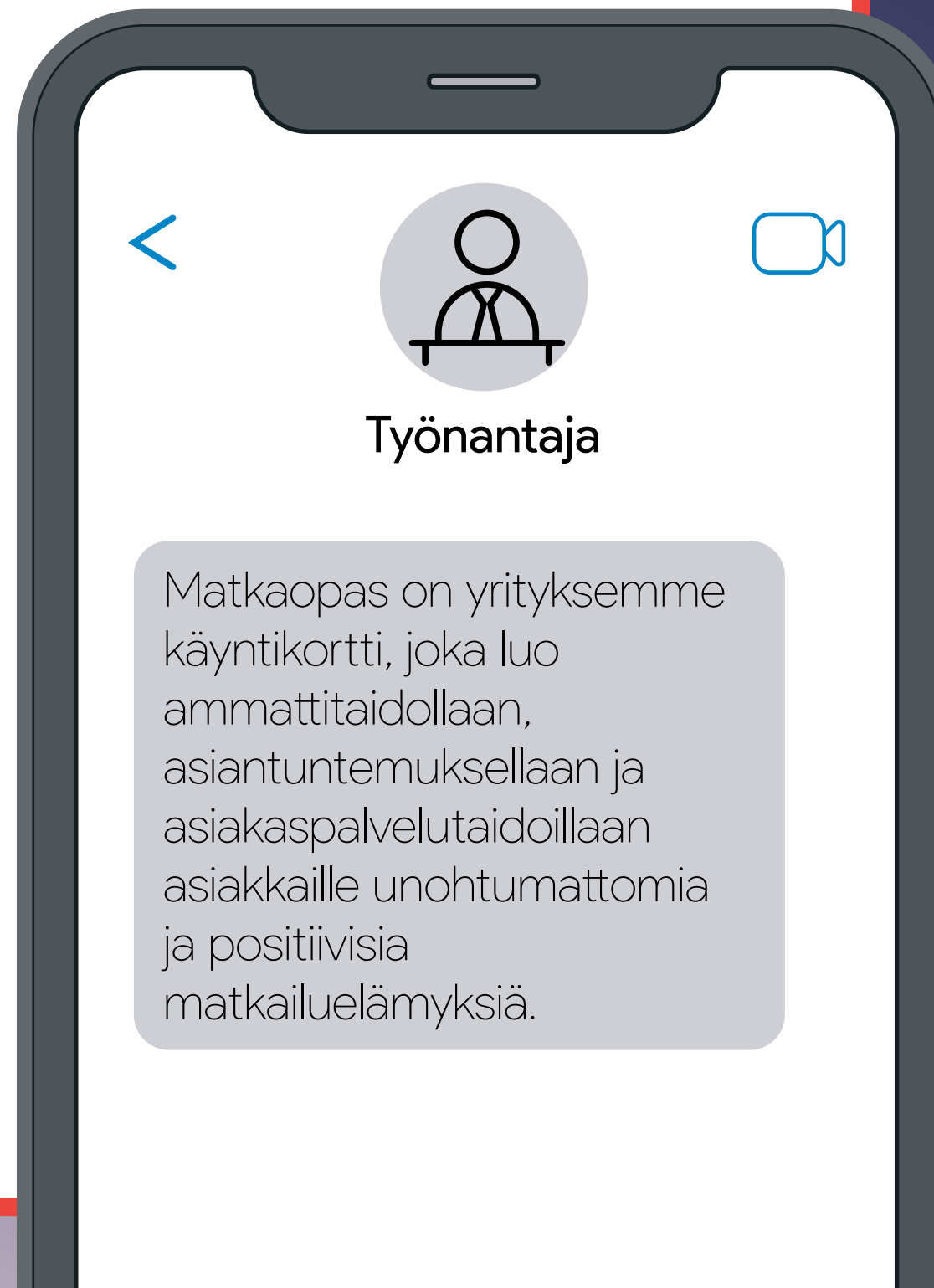
Matkaoppaan työhön kuuluu turistiryhmien opastaminen eri aktiviteeteissa. Työssä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja, matkakohteiden tuntemusta, asiakkaille tarjolla olevien aktiviteettien osaamista sekä selkeää suullista esiintymistä ja kielitaitoa. Opas luo myönteisen ilmapiirin ja kohtelee kaikkia opastettavia tasapuolisesti.



Opas voi työskennellä monissa tehtävissä: erä- ja luonto-oppaana vaelluksilla, kaupunkikohteissa oppaana tai kirkko-oppaana. Matkaopas osaa kertoa vierailtavan kohteen historiasta ja nähtävyyksistä.

MAHDOLLISIA TYÖPAIKKOJA

- » Matkailu- ja matkatoimistot
- » Opaskeskukset
- » Matkanjärjestäjät
- » Liikenneyhtiöt
- » Yritykset
- » Yrittäjä



OSAAMINEN JA TAIDOT

- Asiakaspalvelutaidot
- Paikallis- ja kulttuurituntemus
- Kielitaito ja vuorovaikutustaidot
- Organisointitaidot ja joustavuus
- Ongelmanratkaisutaidot
- Turvallisuudesta huolehtiminen, ensiaputaidot EA2
- Yleissivistys, alan tietolähteet ja hakemistot
- Oman osaamisen jatkuva kehittäminen



KOULUTUS

Matkailualan ammattitutkinto, ammatillinen koulutus

KESTO JA OPINTOPOLKU

Opintojen kesto määräytyy aiemman osaamisesi ja kokemuksesi perusteella, tyypillisesti 1–3 vuotta. Voit opiskella ammatillisessa oppilaitoksessa tai suorittaa tutkinnon/osatutkinnon oppisopimuksella, jolloin opit työelämässä ja koulussa.

JATKOKOULUTUS JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Jos olet jo alalla, osaamista voi kehittää esimerkiksi alan mahdollisilla erikoisammattitutkinnoilla sekä korkeakoulututkinnoilla.

