

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon perusteet



Matkailupalvelujen ammattitutkinnon perusteet

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä.

Tutkinto muodostuu pakollisesta tutkinnon osasta, Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen (50 osaamispistettä) ja seuraavista valinnaisista tutkinnon osista (100 osaamispistettä): Hotellin vastaanotossa toimiminen, Hotellin puhtauspalveluissa toimiminen, Kokous- ja kongressipalvelutehtävissä toimiminen, Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuukisen koordinointi, Ammatillinen tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta tai Ammatillinen tutkinnon ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta.

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon suorittanut osaa

- suunnitella, tuottaa, myydä ja toteuttaa erilaisia asiakaslähtöisiä matkailupalveluja
- työskennellä erilaisissa matkailualan asiakasneuvonta- ja myyntitehtävissä, markkinointitehtävissä, ohjelmapalvelutehtävissä, hotellin vastaanotossa tai tapahtumatuotannossa
- työskennellä myynti- asiakaspalveluhenkisesti, laatu- ja turvallisuustietoisesti, kannattavasti, tuloksellisesti, vastuullisesti ja kestävä toimintatavan mukaisesti
- varmistaa asiakkaiden turvallisuuden
- palvella asiakkaita kielitaitoisesti
- arvioida ja kehittää työtään.

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon suorittanut työskentelee matkailuyrityksessä, matkailuorganisaatiossa, kokous- ja kongressipalveluissa, hotellissa, ohjelmapalveluyrityksessä tai yrityksessä, joka järjestää tapahtumia ja kongresseja.

Perusteen nimi	Matkailupalvelujen ammattitutkinnon perusteet
Määräyksen diaarinumero	OPH-844-2018
Kouluskoodit	Matkailupalvelujen ammattitutkinto (384146)
Voimaantulo	01.01.2019

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 50 osp (200741).	2
2.2. Hotellin puhtauspalveluissa toimiminen, 25 osp (200742).	5
2.3. Hotellin vastaanotossa toimiminen, 45 osp (200743).	8
2.4. Kokous- tai kongressipalvelutehtävissä toimiminen, 25 osp (200744).	11
2.5. Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, 30 osp (200745).	14
2.6. Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, 45 osp (200746).	18
2.7. Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp (200747).	21
2.8. Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, 45 osp (200748).	23
2.9. Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, 55 osp (200749).	27
2.10. Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi, 35 osp (200750).	30

1. Tutkinnon muodostuminen

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä.

Tutkinto muodostuu pakollisesta tutkinnon osasta, Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen (50 osaamispistettä) ja valinnaisista tutkinnon osista (100 osaamispistettä).

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 50 OSP
Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 50 osp, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 100 OSP
Hotellin puhtauspalveluissa toimiminen, 25 osp
Hotellin vastaanotossa toimiminen, 45 osp
Kokous- tai kongressipalvelutehtävissä toimiminen, 25 osp
Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, 30 osp
Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, 45 osp
Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp
Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, 45 osp
Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, 55 osp
Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi, 35 osp
Ammatillinen tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta 30 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan yrittäjän ammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus on tässä kohdassa 30 osaamispistettä.</i>
Ammatillinen tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-25 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus voi olla tässä kohdassa vähintään 5 osaamispistettä ja enintään 25 osaamispistettä.</i>

2. Tutkinnon osat

2.1. Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 50 osp (200741)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalvelutilanteisiin
- työskennellä asiakaspalvelutehtävissä
- käyttää digitaalisia työvälineitä
- arvioida oman toiminnan vaikutusta kannattavuuteen
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastyytyväisyyden
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hakee sujuvasti tietoa Suomen matkailun ja organisaation toiminta-alueen vetovoimatekijöistä ja nimeää niistä tärkeimmät• tietää organisaation toimintaympäristön ja alueen vetovoimaisia, kulttuurisia ja paikallisia erityispiirteitä ja hyödyntää tietämystään asiakaspalvelussa• esittelee omaan toimintaansa liittyvän palveluketjun kokonaisvaltaisesti ja määrittelee selkeästi oman työnsä sijoittumisen palveluketjussa• esittelee palveluketjun eri toimijoiden vaikutukset toisiinsa ja asiakaskokemukseen• nimeää perustellusti toimintansa kannalta merkittävimmät asiakasryhmät ja hyödyntää asiakasryhmätuntemusta työssään• noudattaa organisaatiokohtaisia ulkoasua koskevia ohjeita• valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin huolellisesti ennakoiden.

Opiskelija työskentelee asiakaspalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• työskentelee joustavasti, yhteistyökykyisesti sekä tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä• huomii asiakkaat aktiivisesti ja kohteliaasti• kartoittaa ja tunnistaa asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet• tunnistaa asiakkaiden tai asiakasryhmien erityispiirteet ja toimii moninaisuuden huomioon ottaen• toimii palvelutilanteessa asiakasta innostavasti ja suosittelee palveluja ja tuotteita asiakaslähtöisesti liikeidean mukaisella tavalla• tunnistaa ja hyödyntää mahdollisuudet tuottaa elämyksiä palvelutilanteissa• toimii myyntihenkisesti huomioiden palvelujen saatavuuteen ja kannattavuuteen liittyvät asiat• viestii kirjallisesti ja suullisesti selkeällä tavalla organisaation viestintäohjeita ja -tapoja noudattaen• esiintyy erilaisissa palvelutilanteissa tarkoituksenmukaisella ja luontevalla tavalla• viestii monipuolisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

Opiskelija käyttää digitaalisia työvälineitä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää monipuolisesti tietotekniikkaa tehtävänsä vaatimusten mukaisesti• hankkii sujuvasti ja itsenäisesti tietoa eri tietolähteistä ja vertailee sitä• tuottaa asiakaslähtöistä sisältöä työtehtäviin liittyviin dokumentteihin• hankkii ja hyödyntää matkailualaa tai organisaatiota koskevaa tietoa sosiaalisen median eri kanavista lähdekriittisesti.

Opiskelija arvioi oman toiminnan vaikutusta kannattavuuteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee palveluja ja tuotteita myyntihenkisesti• perustelee toiminnan kannattavuutta vähintään yhden keskeisen tunnusluvun kautta• arvioi realistisesti oman toiminnan vaikutuksia kannattavuuteen ja toimii kannattavuutta edistäen• työskentelee asiakassuhteiden syntymistä edistäen ja ylläpitäen.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy aktiivisesti työtään koskeviin turvallisuusohjeisiin• tunnistaa toimintaympäristön riskejä ja toimii vaara- ja uhkatilanteissa ohjeiden mukaisesti• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa organisaation sääntöjä sähköisessä viestinnässä• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• noudattaa asiakasrekistereitä koskevia määräyksiä organisaation käytäntöjen mukaisesti• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• edistää omalla toiminnallaan kestävästä kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävästä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakaspalvelutilanteen varmistaen asiakastytyväisyyden liikeidean mukaisesti• tekee huolellisesti tarvittavat jälkitoimet• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huolehtii työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan• tunnistaa vapaa-ajan toiminnan vaikutuksen työstä palautumiseen• nimeää alalla sovellettavan työehtosopimuksen keskeisiä omaa työtä koskevia sisältöjä ja tietää, mistä etsiä lisätietoja• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla matkailualan asiakaspalvelutehtävissä matkailuyrityksessä tai matkailualan organisaatiossa, kuten matkai- tai matkailutoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä, hotellissa, matkailullisessa kohteessa, kongressipalveluiden tai tapahtuma-alan yrityksessä. Asiakaspalvelutyö voi tapahtua kasvokkain tai sähköisten viestimien välityksellä.

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

2.2. Hotellin puhtauspalveluissa toimiminen, 25 osp (200742)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua puhtauspalvelutehtäviin
- työskennellä hotellin majoitustilojen puhtauspalvelutehtävissä
- työskennellä hotellin asiakaspalveluympäristössä
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun palvelutehtävät ja varmistaa työn laadun
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu puhtauspalvelutehtäviin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ja rytmittää työn toteutuksen huomioiden kohteen toiminnan, olosuhteet, kausivaihtelut ja vuodenaajat sekä asiakkaat• valitsee soveltuvat puhdistus- ja hoitomenetelmät, koneet, välineet ja aineet halutun puhtaustason saavuttamiseksi• esivalmistelee, käsittelee, pesee ja säilyttää siivoustekstiilejä hygieenisesti• valmistele siivousvälineet ja –koneet käyttökuntoon.

Opiskelija työskentelee hotellin majoitustilojen puhtauspalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• työskentelee itsenäisesti tehtäväkuvauksen tai palvelusopimuksen mukaisesti• hoitaa itsenäisesti hotellin erilaisten majoitustilojen vuodehuoltoon ja siivoukseen liittyvät tehtävät• perustelee valitsemiensa työtapojen, välineiden ja aineiden käyttöä• työskentelee muuttuvissa tilanteissa ja olosuhteissa joustavasti työtapaansa muuttaen ja huomioiden asiakkaat• työskentelee kohteen mukaisen aseptisen työjärjestyksen mukaisesti• käyttää puhdistus- ja hoitoaineita, koneita, välineitä tehokkaasti ja taloudellisesti, käyttöohjeita noudattaen• käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa• saavuttaa työssään sille asetetut laatuvaatimukset• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija työskentelee hotellin asiakaspalveluympäristössä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• työskentelee hotellin asiakaspalvelua koskevien ohjeiden ja toimintaperiaatteiden mukaisesti• toimii palvelutilanteissa ja työyhteisössä aloitteellisesti ja yhteistyökykyisesti, moninaisuuden huomioiden• laatii työhönsä liittyviä viestejä ja tekstejä hotellin ohjeiden mukaisesti• varmistaa työhönsä liittyvän tiedonkulun työyhteisössä ja asiakaspalvelussa• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa työturvallisuusohjeita ja -määräyksiä• käyttää suojaimia, suojarusteita, laitteita, kemikaaleja ja työvälineitä käyttö- ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti• tarkistaa ja tarvittaessa huoltaa suojaimet, suojarusteet, laitteet, kemikaalit ja työvälineet ohjeiden mukaisesti• noudattaa työssään aineiden ja laitteiden käyttö- ja säilytysohjeita• työskentelee ergonomisesti ja työkykyä ylläpitäen• tunnistaa toimintaympäristön riskejä ja toimii vaara- ja uhkatilanteissa ohjeiden mukaisesti• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin huolehtien niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa hotellin sääntöjä sähköisessä viestinnässä• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää mahdollisuuksien mukaan ympäristöä vähän kuormittavia siivousmenetelmiä ja -aineita• edistää omalla toiminnallaan kestävä kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun palvelutehtävät ja varmistaa työn laadun.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• vastaa työssään tarvittavien tarvikkeiden ja aineiden riittävydestä ja tilaamisesta tehtäväkuvansa mukaisesti• puhdistaa, huoltaa ja säilyttää työssä käyttämänsä välineet ja koneet huolellisesti• valitsee ja käyttää puhtauden mittauksen menetelmiä ja raportoi tuloksista sovitulla tavalla.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla hotellin erilaisten majoitus- ja muiden tilojen puhtauspalvelutehtävissä.

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

2.3. Hotellin vastaanotossa toimiminen, 45 osp (200743)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalvelutilanteisiin
- työskennellä hotellin vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä
- arvioida oman toiminnan vaikutusta kannattavuuteen
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävä kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun hotellin asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• valmistautuu työvuoroihin ja erikoistilanteisiin selvittäen tarvittavat tiedot hotellin käytännön mukaisesti• noudattaa hotellin ulkoasua koskevia ohjeita.

Opiskelija työskentelee hotellin vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee luontevasti ja asiakaslähtöisesti hotellin ja sen eri osastot sekä taustaorganisaation pääpiirteet• suosittelee myyntihenkisesti hotellin palveluja• esittelee asiakaslähtöisesti paikallisia palveluja ja nähtävyyksiä sekä opastaa asiakkaita niiden saavuttamisessa ja käyttämisessä• nimeää merkittävimmät asiakasryhmät ja hyödyntää asiakasryhmätuntemusta työssään• suosittelee majoituspalveluja asiakaslähtöisesti, myyntiä ja kannattavuutta edistäen• suosittelee ja myy hotellin palveluja asiakkaiden erityispiirteet ja moninaisuuden huomioiden• työskentelee hotellin palvelukonseptin ja toimintatapojen mukaisesti palveluprosessin eri vaiheissa• tietää työvuorokohtaiset tehtävät ja työskentelee vastaanoton työvuoroissa itsenäisesti ja hotellin toimintatapojen mukaisesti• käyttää itsenäisesti hotellin vastaanoton eri järjestelmiä• käsittelee huonevarauksia hotellin toimintatapojen mukaisesti• tuntee varauksiin liittyvät muutos-, peruutus- ja maksuehdot ja viestii ne selkeästi asiakkaille• neuvoo ja auttaa asiakkaita sähköisten varauskanavien käytössä hotellin toimintatapojen mukaisesti• tekee sujuvasti asiakkaiden saapumiseen ja lähtemiseen liittyvät tehtävät toimintatapojen ja palvelukonseptin mukaisesti• huomioi ja palvelee asiakkaita proaktiivisesti koko oleskelun ajan• huomioi kanta-asiakkaat palvelukonseptin mukaisesti• edistää pitkäaikaisten asiakassuhteiden syntymistä• ratkaisee yleisimmät ongelma- ja reklamaatiotilanteet itsenäisesti hotellin toimintatapojen mukaisesti• toimii joustavasti yhteistyössä eri osastojen kanssa• huolehtii ennakoiden hotellin palveluprosessin sujuvuudesta ohjaamalla ja organisoimalla toimintaa yhteistyössä muiden osastojen kanssa tehtävänkuvansa mukaisesti• seuraa aktiivisesti kilpailijoiden palvelutarjontaa• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija arvioi oman toiminnan vaikutusta kannattavuuteen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tietää omassa vastaanottotyössään tarvittavat yleisimmät tunnusluvut ja miten niitä hyödynnetään kannattavuuden seurannassa ja liiketoiminnassaarvioi realistisesti oman toiminnan vaikutuksia kannattavuuteen ja toimii kannattavuutta edistäennimeää huonehinnan muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä ja hinnoittelun periaatteitavarmistaa maksutapojen ja laskutustietojen oikeellisuudenkirjaa asiakastiedot järjestelmään huolellisesti varmistaen raportoinnin oikeellisuudenpyrkii asiakaskokemuksen parantamiseen myymällä aktiivisesti hotellin tuotteita ja palveluja.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">perehtyy hotellin pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusohjeisiin sekä toimii niiden mukaisestinimeää toimintaympäristöön ja asiakasryhmiin liittyviä riskejäraportoii vaara- ja uhkatilanteista sekä havaitsemistaan riskeistä hotellin toimintatapojen mukaisestitietää, miten toimia vaara- ja uhkatilanteissa ohjeiden mukaisestitietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisestihallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessatietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdäänhuolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelleneuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisestinoudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiänoudattaa hotellin sääntöjä sähköisessä viestinnässäylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossaedistää omalla toiminnallaan kestävästä kehitystä toimenkuvansa mukaisestinimeää toimintaympäristönsä kestävästä kehityksestä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun hotellin asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakaspalvelutilanteet varmistaen asiakastytyväisyyden liikeidean mukaisesti• tekee huolellisesti tarvittavat jälkitoimet• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti• kerää ja käsittelee asiakaspalautteita hotellin toimintatapojen mukaisesti• hyödyntää eri kanavista saatavaa asiakaspalautetta vastaanottotyössä.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla hotellin vastaanoton työtehtävissä. Opiskelija hoitaa hotellin asiakaspalvelua asiakkaiden saapumisen, oleskelun ja lähtemisen yhteydessä. Opiskelija hoitaa huoneiden varaamiseen, saapumiseen, oleskeluun ja lähtemiseen liittyvät asiakaspalvelutehtävät sekä maksuliikennettä hotellin toimintatapojen mukaisesti.

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

2.4. Kokous- tai kongressipalvelutehtävissä toimiminen, 25 osp (200744)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua kokous- tai kongressipalvelujen tuottamiseen
- työskennellä kokous- tai kongressipalvelutehtävissä
- esitellä kokous- tai kongressipalveluja
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu kokous- tai kongressipalvelujen tuottamiseen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy itsenäisesti tilausmääräyksiin ja valmistele kokoustilat tilausmääräyksiin ja palvelukonseptin mukaisesti• valmistele työvurorin tehtävät johdonmukaisesti• noudattaa ulkoasua koskevia ohjeita.

Opiskelija työskentelee kokous- tai kongressipalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii kokous- ja kongressipalvelutehtävissä itsenäisesti ja vastuullisesti• käy asiakkaiden kanssa läpi tilaisuuksien sisällön ja varmistaa palvelujen toteutumisen• opastaa asiakkaita kohteliaasti tilojen, audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden käytössä toimintaohjeiden mukaisesti• hoitaa itsenäisesti tai varmistaa ruoka- ja juomatuotteiden esillelaiton ja tarjoilun toimenkuvansa mukaisesti• työskentelee oikea-aikaisesti ja sujuvasti tehtäviensä mukaisesti• välittää muille osastoille tiedot mahdollisista muutoksista ja muista toimintaan liittyvistä asioista• huomioi ja palvelee asiakkaita luontevasti ja ystävällisesti• edistää omalla toiminnallaan pitkäaikaisten asiakassuhteiden syntymistä• noudattaa maksuja ja laskutusta koskevia ohjeita• ylläpitää omatoimisesti tilojen siisteyttä, järjestystä ja viihtyisyyttä• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija esittelee kokous- tai kongressipalveluja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kuvailee kokous- tai kongressipalveluja ja toimintaympäristöä asiakaslähtöisesti• nimeää erilaisia asiakasryhmiä ja niiden erityispiirteitä hyödyntäen asiakasryhmätuntemusta työssään• esittelee kokous- tai kongressipalvelutuotteet luontevasti ja myyntihenkisesti• suosittelee kokous- tai kongressipalveluja asiakaslähtöisesti ja myyntiä edistäen• esittelee tuotteiden hinnoittelua ja varaus- ja myyntiprosessia toimenkuvansa mukaisesti.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy aktiivisesti työtään koskeviin turvallisuusohjeisiin• tunnistaa ja ennakoii toimintaympäristöön ja eri asiakasryhmiin liittyviä turvallisuusriskejä• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• toimii vaara- ja uhkatilanteessa ohjeiden mukaisesti• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa organisaation sääntöjä sähköisessä viestinnässä• noudattaa asiakasrekistereitä koskevia määräyksiä organisaation käytäntöjen mukaisesti• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• edistää omalla toiminnallaan kestävästä kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävästä kehityksestä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakaspalvelutilanteet varmistaen asiakastytyväisyyden liikeidean mukaisesti• tekee huolellisesti tarvittavat jälkitoimet• hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta ja käsittelee sen liikeidean mukaisesti• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• arvioi realistisesti oman toiminnan vaikutusta kannattavuuteen ja toimii kannattavuutta edistäen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kokous- tai kongressipalveluja järjestävässä yrityksessä. Hän työskentelee itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä. Opiskelija hoitaa asiakaspalvelua ja muita kokous- ja kongressitoimintaan liittyviä tehtäviä, kuten kokoustilojen valmistelua, asiakkaiden vastaanottamista ja opastamista, ylläpito- ja tarjoilutehtäviä sekä lopputöitä.

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

2.5. Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, 30 osp (200745)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakasneuvonta- ja myyntitilanteisiin
- työskennellä matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen tehtävissä
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun asiakasneuvonta- ja myyntitilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu asiakasneuvonta- ja myyntitilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• valmistautuu työvuoroihin ja erikoistilanteisiin selvittäen tarvittavat tiedot organisaation käytännön mukaisesti• perehtyy aktiivisesti ajankohtaisiin tapahtumiin, tuotteisiin ja palveluihin toimintaympäristössään• noudattaa organisaatiokohtaisia ulkoasua koskevia ohjeita• tekee itsenäisesti tehtävänkuvansa mukaisesti tilauksia huomioiden tuotteiden ja palvelujen menekien, sesongit ja varastointiajat ja -kapasiteetin• vastaanottaa tuotteita turvallisuusasiat huomioiden sekä tarvittaessa ylläpitää varastokirjanpitoa tai palveluiden saatavuutta koskevia tietoja• tietää tuotteiden ja palvelujen saatavuuden ja tarvittaessa niiden mahdolliseen säilytykseen tai käyttöön liittyvät määräykset ja ohjeet• varastoi ja säilyttää palveluihin liittyvää materiaalia tai myytäviä tuotteita asianmukaisesti ja turvallisesti joko fyysisessä tai digitaalisessa ympäristössä• huolehtii järjestelmällisesti palveluja ja tuotteita koskevien tietojen ajantasaisuudesta ja myyntikunnosta• tekee tarvittaessa tuotteiden inventaarion tai ylläpitää palveluiden valikoimaa.

Opiskelija työskentelee matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen tehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee sujuvasti organisaation toimintaympäristön ja toiminta-ajatuksen• esittelee myyntihenkisesti ja asiakaslähtöisesti keskeisimmät palvelut ja tuotteet• tietää yleisimmät asiakasryhmät, asiakasryhmien ominaispiirteet ja mielenkiinnon kohteet• nimeää perustellusti tärkeimmät yhteistyökumppanit ja sidosryhmät• tekee asiakasneuvonta- ja myyntipisteen avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät tehtävät• työskentelee itsenäisesti neuvonta- ja myyntitehtävässä myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti• huomioi asiakkaat aktiivisesti ja kohteliaasti• kartoittaa ja tunnistaa asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet ja tekee asiakaslähtöisiä palvelu- ja tuote-ehdotuksia• tunnistaa ja hyödyntää mahdollisuudet tuottaa elämyksiä palvelutilanteissa• kirjaa myynti- tai palvelutapahtumat organisaation toimintatapojen mukaisesti• vastaa työ- ja palveluympäristön siisteydestä• tekee itsenäisesti tehtävänkuvansa mukaiset tilitys- ja raportointitehtävät• työskentelee joustavasti yhteistyökumppaneiden kanssa• hankkii aktiivisesti tietoa uusista mahdollisista yhteistyökumppaneista ja palvelun tarjoajista sekä ajankohtaisista kampanjoista tai tapahtumista• viestii monipuolisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy aktiivisesti työtään koskeviin turvallisuusohjeisiin• tunnistaa toimintaympäristön riskejä ja toimii vaara- ja uhkatilanteissa ohjeiden mukaisesti• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• noudattaa organisaation sääntöjä sähköisessä viestinnässä• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• noudattaa asiakasrekistereitä koskevia määräyksiä organisaation käytäntöjen mukaisesti• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaiden turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• edistää omalla toiminnallaan kestävästä kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävästä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun asiakasneuvonta- ja myyntitilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakasneuvonta- ja myyntitilanteet varmistaen asiakastytyväisyyden liikeidean mukaisesti• tekee huolellisesti tarvittavat jälkitoimet• kerää ja käsittelee asiakaspalautetta työpaikan toimintatapojen mukaisesti• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteessä matkailuyrityksessä tai matkailualan organisaatiossa, kuten matka- tai matkailutoimistossa, matkailualueella, kongressipalveluissa tai tapahtumissa, matkustajalaivassa tai hotellin yhteydessä olevassa aulabaarissa. Asiakasneuvonta ja -myyntityö voi tapahtua kasvokkain tai sähköisten viestimien välityksellä.

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

2.6. Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, 45 osp (200746)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua markkinointi- ja myyntitehtäviin
- esitellä keskeiset palvelut ja tuotteet
- hinnoitella ja myydä organisaation palveluja ja tuotteita
- markkinoida organisaation palveluja ja tuotteita
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- kehittää markkinointia ja myyntiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun markkinointi- ja myyntitehtävät ja hoitaa jälkitoimet
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu markkinointi- ja myyntitehtäviin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tuntee toimintaympäristön ja kilpailutilanteen• tietää organisaation keskeiset palvelut ja tuotteet sekä niiden ominaisuudet ja sisällöt• tietää hinnanmuodostuksen periaatteet ja osaa hinnoitella myymiään palveluja ja tuotteita• toimii organisaation liikeidean ja arvojen mukaisesti• ottaa työssään huomioon tuotteiden ja palveluiden kysynnän vaihteluun vaikuttavat tekijät• hyödyntää asiakas-, markkina- ja kilpailijatietoa sekä rekistereitä markkinoinnin ja myynnin suunnittelussa• ottaa työssään huomioon kausivaihtelut ja muut mahdolliset kysyntään ja palvelutuotantoon liittyvät tekijät• suunnittelee myyntityötään ja asettaa sille realistisia tavoitteita.

Opiskelija esittelee keskeiset palvelut ja tuotteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee palveluita ja tuotteita myyvästi ja asiakaslähtöisesti• selvittää aktiivisesti asiakkaan tarpeita ja tarjoaa niihin sopivia ratkaisuja• nimeää keskeiset omaan palveluntuotantoon liittyvät kumppanit ja hyödyntää niitä myyntityössä.

Opiskelija hinnoittelee ja myy organisaation palveluja ja tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hinnoittelee monipuolisia palvelukokonaisuuksia eri asiakasryhmille• ymmärtää eri varauskanavien ja välityspalvelujen merkityksen liiketoimintaan• toimii tarvittaessa yhteistyössä eri osastojen tai toimijoiden kanssa hinnanmuodostukseen liittyvissä asioissa• hoitaa itsenäisesti myyntineuvotteluja ja esittelee palveluja asiakkaille• hoitaa itsenäisesti tarjous- ja tilausprosessin• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

Opiskelija markkinoi organisaation palveluja ja tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee organisaation käyttämät markkinointikanavat• markkinoi palveluja ja tuotteita eri keinoja ja kanavia hyödyntäen• kohdistaa markkinointitoimenpiteitä rajatulle kohderyhmälle• hyödyntää markkinoinnissa asiakasrekisteriä tai markkinointiluetteloita.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa toimintaympäristöön ja asiakasryhmiin liittyviä riskejä• huomioi asiakasryhmään mahdollisesti liittyvät turvallisuustekijät myyntityössään• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa organisaation sääntöjä sähköisessä viestinnässä• noudattaa asiakasrekistereitä koskevia määräyksiä.

Opiskelija kehittää markkinointia ja myyntiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa erilaiset asiakkuudetylläpitää olemassa olevia asiakkuuksia etsien uusia myyntimahdollisuuksiahyödyntää eri kanavista saatavaa asiakaspalautetta myyntityössä ja tuotekehityksessäseuraa ja analysoi aktiivisesti kilpailijoiden markkinointia ja palvelutarjontaatekee myyntiä ja markkinointia koskevia perusteltuja kehittämis ehdotuksiaohjaa tarvittaessa työyhteisön muita jäseniä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossaedistää omalla toiminnallaan kestävä kehitystä toimenkuvansa mukaisestinimeää toimintaympäristönsä kestävä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun markkinointi- ja myyntitehtävät ja hoitaa jälkitoimet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">päättää asiakaspalvelutilanteet varmistaen asiakastyytyväisyyden toimintatapojen mukaisestitekee myyntitehtävien lopputoimet ja huolehtii tiedonkulusta asiakkaan ja palvelun tuottajan välillähoitaa markkinointitehtävien lopputoimet ja seurannan tehtävänkuvansa mukaisestiraportoi ja arvioi tekemiensä markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden toteutumisen toimintatapojen mukaisestikerää ja käsittelee asiakaspalautetta toimintatapojen mukaisestitekee perusteltuja esityksiä tulevista markkinointi- ja myyntitoimenpiteistä.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisestipyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisestikäyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseentekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla vastuullisissa matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä työskentelemällä itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä.

Opiskelija hoitaa myyntiprosessin eri vaiheet ja tekee monipuolisia markkinointi- ja myyntitehtäviä. Matkailun markkinointi- ja myyntityö voi tapahtua kasvokkain tai sähköisten viestimien välityksellä.

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

2.7. Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp (200747)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa ja analysoida toimintaan liittyviä riskejä
- ylläpitää ja kehittää matkailualan työ- ja asiakasturvallisuutta
- toimia yhteistyössä toimintaympäristön turvallisuuden kannalta keskeisten toimijoiden kanssa
- laatia toimintaympäristön vaatimusten mukaiset asiakirjat ja ilmoitukset toimenkuvansa mukaisesti
- noudattaa kestävä kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija tunnistaa ja analysoi toimintaan liittyviä riskejä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa matkailualaa koskevia yleisiä turvallisuusriskejä• määrittelee monipuolisesti erilaisia asiakasryhmiä matkailun turvallisuuden näkökulmasta• varautuu ennakoivasti toimintaympäristön muutoksiin ottamalla ne huomioon turvallisuussuunnittelussa• määrittelee perustellusti työturvallisuuden kannalta keskeiset riskit ja laatii niiden pohjalta toimenpide-ehdotuksia• tunnistaa tieto- ja asiakirjaturvallisuutta koskevia riskejä omassa työssään• hallitsee toiminnan kannalta olennaiset osat valmismatkalainsäädännöstä• huomioi valmismatkalainsäädännön turvallisen palvelutoiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa• tekee riskianalyysin, joka sisältää perusteltuja toimenpide-ehdotuksia.

Opiskelija ylläpitää ja kehittää matkailualan työ- ja asiakasturvallisuutta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huolehtii säännöllisesti toimintaympäristönsä ensiapuvälineistä• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• tarkistaa säännöllisesti alkusammutusvälineiden toimintakunnon• toimii palveluketjun turvallisuutta edistävästi• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• laatii selkeitä ja ymmärrettäviä turvallisuusohjeita• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• neuvoo ja opastaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaiden turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• perehdyttää tai neuvoo aktiivisesti muita työntekijöitä matkailualan työympäristön turvallisuusasioissa• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija toimii yhteistyössä toimintaympäristön turvallisuuden kannalta keskeisten toimijoiden kanssa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää keskeiset matkailupalveluun liittyvät viranomaistahot, henkilöt ja heidän roolinsa• tekee huolellisesti toimintaan liittyvät ilmoitukset viranomaisille• tunnistaa kattavasti toiminnan mahdolliset vaikutukset lähiympäristöön• huomioi toiminnan vaikutuspiirissä olevat tai siihen mahdollisesti joutuvat ulkopuoliset tahot suunnittelussa ja toteutuksessa.

Opiskelija laatii toimintaympäristön vaatimusten mukaiset asiakirjat ja ilmoitukset toimenkuvansa mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii tai päivittää huolellisesti toimintaympäristönsä mukaisen pelastussuunnitelman ja turvallisuusasiakirjan• laatii tarvittaessa tapahtuman luonteen mukaisen tapahtumailmoituksen.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossaedistää omalla toiminnallaan kestävä kehitystä toimenkuvansa mukaisestinimeää toimintaympäristönsä kestävä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisestipyytää ja vastaanottaa palautetta omatoimisestikäyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseentekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteitaylläpitää ja kehittää omaa turvallisuusosaamistaan ja -tietouttaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla matkailualan työtehtävissä vastaten turvallisuudesta itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä. Hän kehittää työ- ja asiakasturvallisuutta ja toimii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

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

2.8. Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, 45 osp (200748)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- esitellä ohjelmapalveluja ja toimintaympäristöä
- suunnitella tai kehittää ohjelmapalveluja eri asiakasryhmille
- valmistautua ohjelmapalvelujen toteuttamiseen ja asiakaspalvelutilanteisiin
- työskennellä ohjelmapalvelutehtävissä
- noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytytyvyyden
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija esittelee ohjelmapalveluja ja toimintaympäristöä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee luontevasti ja asiakaslähtöisesti ohjelmapalveluyrityksen ja sen toiminnan• esittelee myyntihenkisesti keskeiset ohjelmapalvelut ja -tuotteet• suosittelee ohjelmapalveluja asiakaslähtöisesti ja myyntiä edistään• tietää paikkakunnan keskeisiä palveluja ja tuotteita niin, että suosittelee niitä asiakkaille.

Opiskelija suunnittelee tai kehittää ohjelmapalveluja eri asiakasryhmille.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee tai kehittää itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä ohjelmapalveluja eri asiakasryhmille erityispiirteet ja -tarpeet sekä moninaisuuden huomioiden• esittelee myyntihenkisesti itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä suunnittelemansa tai kehittämänsä ohjelmapalvelun (sisältö, mahdolliset reittiselvitykset, aikataulut, ruokailut, varusteet jne.).

Opiskelija valmistautuu ohjelmapalvelujen toteuttamiseen ja asiakaspalvelutilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• varmistaa ohjelmapalveluun liittyvien asiakirjojen, toteuttamissuunnitelmien ja lupien ajantasaisuuden• laatii tarvittaessa turvallisuussuunnitelman tai päivittää sitä• tunnistaa palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä ja keinoja niiden minimoimiseksi• varmistaa oman osaamisensa ohjelmapalvelun toteuttajana ja hankkii tarvittaessa lisätietoja ja taitoja työn turvalliseen suorittamiseen• selvittää asiakasryhmän toiveet ja toiminnalliset rajoitukset mahdollisuuksien ja tehtävänkuvansa mukaisesti• suunnittelee realistisen aikataulun asiakaslähtöisesti• valmistautuu toimimaan poikkeustilanteessa asiakasryhmän huomioiden• varmistaa resurssit turvallisen ohjelmapalvelun toteuttamiseksi• noudattaa ohjelmapalveluyrityksen pukeutumisohteja.

Opiskelija työskentelee ohjelmapalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää asianmukaisesti palvelun tuottamiseen tarvittavia laitteita, varusteita ja välineitä• johtaa asiakkaiden toimintaa luontevasti esiintyen• varmistaa ohjelmapalveluiden laadun toimien aktiivisesti ja ennakoivasti yhteistyökumppaneiden kanssa• palvelee asiakkaita palvelukonseptin mukaisesti, asiakaslähtöisesti ja luontevasti moninaisuuden ja erilaiset kulttuurit huomioiden• vastaanottaa asiakkaat ohjelmapalvelun vetäjän roolissa sekä esittelee ohjelman ja siihen liittyvät turvallisuusohjeet asiallisesti• varmistaa, että asiakkaat ovat valmiita ohjelmapalvelun turvalliseen ja laadukkaaseen toteuttamiseen• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistaen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• muokkaa ohjelmapalvelutuotetta asiakasryhmän mukaisesti muuttuvissa olosuhteissa ja tilanteissa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi• hyödyntää tarinallisuutta sekä paikallisen kulttuurin tuntemustaan ja tietämystään ohjelmapalveluissa• viestii monipuolisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• varmistaa kysymällä asiakastyytyväisyyden ohjelmapalvelun aikana• vastaa kokonaisvaltaisesti asiakasturvallisuudesta ohjelmapalvelun aikana• toimii joustavasti myös paineen alaisena• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija noudattaa turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• varmistaa ohjelmopalvelujen toteuttajan varusteiden toimivuuden ja varustautuu poikkeustilanteita varten• varmistaa palvelun turvalliseen toteuttamiseen tarvittavan välineistön toimintakunnon ja sopivuuden osallistujille• varmistaa oman toimintakykynsä asiakkaiden toimintakyvyn lisäksi• tunnistaa toimintaympäristön riskejä ja toimii vaara- ja uhkatilanteissa ohjeiden mukaisesti• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• noudattaa turvallisuussuunnitelmaa ja päivittää sitä tarvittaessa• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa ohjelmopalveluyrityksen sääntöjä sähköisessä viestinnässä• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• edistää omalla toiminnallaan kestävää kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävää kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakaspalvelutilanteet varmistaen asiakastytyväisyyden liikeidean mukaisesti• esittelee ja suosittelee asiakkaille tarvittaessa muita ohjelmopalveluja• kerää asiakaspalautetta toimintatapojen mukaisesti• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti• huolehtii työvälineiden ja työpisteen jälkitöistä ja huoltotoimenpiteistä toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja vastaanottaa palautetta omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ohjelmapalvelutehtävissä yrityksessä, joka järjestää erilaisille ja erikokoisille asiakasryhmille elämys-, kulttuuri-, luonto- tai muita ohjelmapalveluja. Hän työskentelee itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä.

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

2.9. Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, 55 osp (200749)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- esitellä tapahtuman taustatiedot ja tuotannon
- suunnitella tapahtuman itsenäisesti tai tuotantotiimissä
- suunnitella ja toteuttaa turvallisen tapahtuman
- valmistautua tapahtuman asiakaspalvelutilanteisiin
- työskennellä tapahtuman aikana vastuullisissa asiakaspalvelutehtävissä
- huomioida kestävä kehityksen periaatteet omassa toiminnassaan
- saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyvyyden
- arvioida ja kehittää tapahtumatuotantoa
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija esittelee tapahtuman taustatiedot ja tuotannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee kohderyhmän ja tapahtumasuunnittelun lähtökohdat asiakaslähtöisesti• nimeää tapahtuman tavoitteet, eri vaiheet, sisällöt ja vastuulliset toimijat• esittelee tapahtuman myyntihenkisesti toimeksiantajalle, yhteistyökumppanille ja osallistujalle• tunnistaa ja perustelee tapahtuman matkailuun liittyvät elementit.

Opiskelija suunnittelee tapahtuman itsenäisesti tai tuotantotiimissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä asiakaslähtöisen tapahtuman tai merkittävän osakokonaisuuden suuremmasta tapahtumasta• noudattaa tapahtumalle asetettuja taloudellisia tavoitteita tehtävänkuvansa mukaisesti• tietää oman toiminnan vaikutukset kannattavuuteen ja tapahtuman onnistumiseen• työskentelee projektiaikataulun mukaisesti suunnitelman toteutumista edistäen• esittelee asiakkaan elämyspolun kokijan näkökulmasta• laatii tapahtumakäsikirjoituksen• varmistaa tapahtuman toteuttamisessa tarvittavien lupien ja asiakirjojen hankinnan itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä• huomioi tapahtuman suunnittelussa ihmisten ja materiaalien sujuvan logistiikan• suunnittelee tarkoituksenmukaisen tavan kerätä palautetta asiakkailta, kumppaneilta ja sidosryhmiltä• suunnittelee tapahtuman kohderyhmälle sopivaa markkinointia ja viestintää tehtävänkuvansa mukaisesti.

Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa turvallisen tapahtuman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• varmistaa vastuidensa mukaisesti asiakas- ja työturvallisuuden tapahtuman aikana• neuvoa ja ohjaa palvelujen käytössä varmistuen asiakkaan turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• tietää tapahtumaa koskevat turvallisuustekijät ja kuluttajansuojasäädökset• tietää tapahtuman pelastussuunnitelman ja organisaation mahdollisen turvallisuusasiakirjan laatien ja päivittäen niitä tarvittaessa• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä.

Opiskelija valmistautuu tapahtuman asiakaspalvelutilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huomioi toteutuksessa tapahtumaan osallistuvien asiakkaiden erityistarpeet ja kohderyhmän vaatimukset• selvittää tapahtuman kulkuun liittyvät aikataulut ja logistiikan tehtävänkuvansa mukaisesti• perehtyy tapahtumakäsikirjoitukseen ja hankkii työn suorittamiseen tarvittavat yhteystiedot• suunnittelee tapahtuman aikaiset omat työtehtävänsä ja tarvittaessa työryhmän toiminnan• varmistaa sovittujen asusteiden, materiaalien, välineiden ja varusteiden saatavuuden tehtävänkuvansa mukaisesti• selvittää tapahtumaympäristöön mahdollisesti vaikuttavat ulkopuoliset tekijät ja ottaa ne tarvittaessa huomioon palvelutehtävien ja logistiikan suunnittelussa• huomioi ja ennakoii mahdolliset tapahtumaympäristön muutokset ennen tapahtuman alkua.

Opiskelija työskentelee tapahtuman aikana vastuullisissa asiakaspalvelutehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• johtaa vastuualueensa toimintaa tapahtumassa• varmistaa tapahtuman tuotantoon osallistuvien tahojen suunnitelman mukaisen työskentelyn• toimii aktiivisesti ja ennakoivasti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa tapahtuman laadun varmistamiseksi• huolehtii vastuidensa mukaisesti tapahtuman etenemisestä suunnitelman mukaisesti• pystyy nopeisiin päätöksiin ja toimii luovasti yllättävissä tilanteissa• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

Opiskelija huomioi kestävän kehityksen periaatteet omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• edistää omalla toiminnallaan kestävä kehitystä toimenkuvansa mukaisesti• nimeää toimintaympäristönsä kestävä kehitystä edistäviä kehittämiskohteita.

Opiskelija saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet ja varmistaa asiakastytyväisyyden.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päättää asiakaspalvelutilanteet varmistaen asiakastytyväisyyden toimintatapojen mukaisesti• varmistaa asiakaspalautteen keräämisen suunnitellulla tavalla• tekee huolellisesti tarvittavat jälkitoimet• varmistaa sujuvan tiedonkulun ja raportoinnin toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää tapahtumatuotantoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• analysoi ja raportoi asiakkailta, kumppaneilta ja sidosryhmiltä kerätyt palautteet• tunnistaa palautteen perusteella tapahtumaan liittyvät onnistumiset ja kehittämiskohteet• arvioi tapahtuman onnistumista tuotannon ja talouden näkökulmasta• tekee tapahtuman tuottamiseen liittyviä kehitysehdotuksia.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla yrityksessä tai organisaatiossa, joka järjestää tapahtumia tai kongresseja. Opiskelija toimii itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä vastaten tapahtuman tai sen merkittävän osakokonaisuuden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

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

2.10. Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi, 35 osp (200750)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella, ylläpitää ja kehittää palveluntarjoajien verkostoa
- koota verkostojen avulla laajoja, yksilöityjä matkailupalvelukokonaisuuksia
- tunnistaa erilaiset asiakasryhmät ja löytää sopivimmat palveluratkaisut
- suunnitella turvallisia matkailupalvelukokonaisuuksia
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee, ylläpitää ja kehittää palveluntarjoajien verkostoa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee asiakaslähtöisesti suunnitellun ja monialaisen yhteistyöverkoston• hankkii aktiivisesti ajantasaista tietoa verkoston toimijoista ja palveluista• hankkii aktiivisesti tietoa uusista mahdollisista yhteistyökumppaneista ja palvelun tarjoajista matkailupalveluiden kehittämiseksi• varmistaa toimijoiden luotettavuuden ja palvelujen laadun• jakaa verkostoon tietoa työyhteisön osaamisesta ja palveluista• jakaa verkostoista hankkimaansa ja jalostamaansa tietoa työyhteisössä.

Opiskelija kokoaa verkostojen avulla laajoja, yksilöityjä matkailupalvelukokonaisuuksia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kokoaa eri elementtejä sisältäviä yksilöityjä matkailupalvelukokonaisuuksia asiakaslähtöisesti• hyödyntää paikallisen kulttuurin tuntemustaan ja tietämystään palvelukokonaisuuksien kokoamisessa• kokoaa suosittelmansa matkailupalvelut asiakkaille helposti omaksuttavaksi kokonaisuudeksi• tunnistaa elämysten merkityksen matkailijoille ja suunnittelee mahdollisuuksia elämysten matkailupalvelukokonaisuuden eri vaiheissa• huomioi palvelukokonaisuuksien kokoamisessa matkailupalveluja koskevan lainsäädännön• viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan vähintään yhdellä vieraalla kielellä• neuvoo asiakkaita sujuvasti ja asiakaskohtaisesti matkailupalvelujen käyttämisessä• huolehtii aktiivisesti ja ennakoiden verkoston osien välisestä tiedonkulusta laadukkaana palvelukokemuksen varmistamiseksi• koordinoi hallitusti matkailupalvelukokonaisuuksien toteutumista• reagoi nopeasti muuttuviin tilanteisiin• toimii joustavasti myös paineen alaisena• ohjaa tarvittaessa työyhteisön muita työntekijöitä toimintaympäristön rutiinitehtävissä.

Opiskelija tunnistaa erilaiset asiakasryhmät ja löytää sopivimmat palveluratkaisut.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huomioi hienotunteisesti asiakkaiden moninaisuuden yksilöityjen matkailupalveluratkaisujen suunnittelussa ja vuorovaikutuksessa• kohtaa asiakkaat luontevasti ja hienotunteisesti, mutta kunnioittaa myös heidän yksityisyyden tarvettaan• ennakoii aktiivisesti etukäteen asiakkaiden tarpeita• selvittää luontevasti asiakkaiden käytettävissä olevat resurssit (ajalliset ja taloudelliset) ja huomioi ne matkailupalvelukokonaisuuden suunnittelussa realistisesti• tunnistaa verkostosta eri asiakkaille ja asiakasryhmille sopivat palvelut ja palveluntuottajat.

Opiskelija suunnittelee turvallisia matkailupalvelukokonaisuuksia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa monipuolisesti asiakasryhmiin, toimintaympäristöön ja palvelutuotteisiin liittyviä riskejä• valitsee vastuullisesti verkostosta matkailupalveluja turvallisesti tuottavia yhteistyökumppaneita• huolehtii verkoston ja asiakkaiden välisestä tiedonkulusta turvallisen matkailupalvelukokonaisuuden varmistamiseksi• neuvoo ja ohjaa palvelujen käytössä varmistuen asiakkaiden turvallisuuden toimenkuvansa mukaisesti• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa• tietää alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnin ja huolehtii niiden toimintakunnosta toimintatapojen mukaisesti• tietää, miten alkusammutusvälineitä käytetään ja miten hätäilmoitus tehdään• huolehtii palo- ja poistumisturvallisuudesta ymmärtäen toimintansa merkityksen asiakas- ja henkilöturvallisuudelle• noudattaa vaitiolovelvollisuutta, tietoturvaa ja turvallisuutta koskevia määräyksiä• noudattaa työyhteisön sääntöjä sähköisessä viestinnässä• noudattaa asiakasrekistereitä koskevia määräyksiä työyhteisön käytäntöjen mukaisesti• ylläpitää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää turvallisuuskulttuuria.

Opiskelija noudattaa kestävän kehityksen periaatteita omassa toiminnassaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailua koskevia kestävän kehityksen periaatteita (ekologinen, kulttuurinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys) ja arvioi niiden toteutumista organisaatiossa• tunnistaa verkostosta vastuullisesti toimivia palveluntuottajia• pyrkii valitsemaan verkostosta vastuullisesti palveluja tuottavia yhteistyökumppaneita• edistää omalla toiminnallaan kestävästä kehityksestä toimenkuvansa mukaisesti• tekee kestävään ja vastuulliseen toimintaan liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työsuoritustaan ammattimaisesti• pyytää ja ottaa palautetta vastaan omatoimisesti• käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen ja ylläpitämiseen• tekee tarvittaessa työhönsä tai tuottamaansa palveluun kohdistuvia perusteltuja kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaspalvelutehtävissä matkailupalveluja tarjoavassa yrityksessä. Hän suunnittelee, ylläpitää ja kehittää verkostoja hyödyntäen niitä koordinoitua yksilöityjä matkailupalvelukokonaisuuksia erilaisille asiakasryhmille. Asiakaspalvelutyö voi tapahtua kasvokkain tai sähköisten viestimien välityksellä.

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