

Matkailualan asiakaspalvelu	Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta	Matkailupalvelujen toteuttaminen	Matkailupalvelujen tuotteistaminen	Matkailupalvelujen markkinointiviestintä
<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • edistää aktiivisesti omaa työ- ja toimintakykyään • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti • toimii tilanteen huomioiden ja asiakasta arvostaen, huolellisesti, aktiivisesti ja joustavasti asiakastilanteissa sekä omissa työtehtävissä työyhteisössä • löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja, löytää tilanteeseen tarkoituksenmukaisia erilaisia toiminta- ja ratkaisutapoja ja toimii niiden mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen:</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu –verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Teorian soveltaminen käytäntöön TOP-jaksolla.</p> <p>Tavoitteena hallita perusteet niin, että pystyy keskustelemaan kestävän kehityksen ja vastuullisen matkailun aiheesta ja vaihtoehtoista asiakkaiden kanssa.</p> <p>Verkossa keskustelufoorumi, jossa jaetaan kokemuksia ja ajatuksia aiheesta. – harjoitellaan asiakastilanteita.</p> <p>TOP- jaksolla yrityksen tuotteisiin tutustuminen.</p> <p>Oman ammatillisen kehittymisen suunnitelma ja EA1</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hakee tietoa, esittelee ja myy erilaisia matkailupalvelutuotteita tarjoten vaihtoehtoja asiakkaalle omaa asiantuntemustaan hyödyntäen • Toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä toimii yrityksen liikeyhteisön mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu –verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Teorian soveltaminen käytäntöön -> matkanjärjestäjien tuotantoon tutustuminen ja selvitys siitä, miten kestävä kehitys ja vastuullisuus tuodaan esille.</p> <p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että matkailupalvelut ovat vastuullisia.</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa tilanteen mukaisesti ja osittain itsenäisesti tai työryhmässä matkailupalveluja ottaen huomioon asiakkaiden erityistarpeet ja –tilanteet • toimii omatoimisesti palvelutilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan • arvioi kestävän toimintatavan mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä • toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti • huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu –verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>TOP-jaksolla teorian soveltaminen käytäntöön; yrityksen kestävän kehityksen suunnitelma.</p> <p>EA2</p> <p>MaTuPa</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti • arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ja on innokas ja rohkea oppimaan uutta • noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu –verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Tuotteistamisen kirjallinen ja sähköinen suunnitelma, jossa teoria viedään käytäntöön. Tuotekortti, missä on eritellään se, miten tuotteen valinnoissa on huomioitu ekologinen, taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys ja eettinen koodi. Esteettömyyden huomiointi.</p> <p>Riskianalyysi ja turvallisuussuunnitelma tuotteelle (MaTuPa)</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu –verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Markkinointiviestinnän suunnitelma kestävän kehityksen osa-alueet huomioiden – kestävät valinnat huomioidaan.</p> <p>Oman ammatillisen kehityksen suunnitelma.</p>

Opastuspalvelut	Yritystoiminnan suunnittelu	Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö	Matkailu- ja matkatoimistopalvelut	
<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee turvallisuussuunnitelman • noudattaa vaihteluvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti. <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Opastuspalvelun kirjallinen tai sähköinen suunnitelma, jossa eriteltyinä se, millaisin valinnoin on voitu huomioida ekologinen, sosiokulttuurinen ja taloudellinen kestävyys ja eettinen koodi. Opastuksen riskianalyysi ja siitä johdettu turvallisuussuunnitelma.</p> <p>MaTuPa – Matkailun turvallisuuspassi</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee itsenäisesti yrityksen riskienhallinta-analyysin ja turvallisuussuunnitelman • noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja ja perustelee niiden merkityksen yritystoiminnalle • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. Toimii oma-aloitteisesti työturvallisuuden ja ergonomian parantamiseksi omassa työpisteessään <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>MaTuPa + riskienhallintasuunnitelma</p> <p>Tekee yrityksen nettisivuilla julkaistavan ”Vastuullinen matkailuyritys” – palkin, jossa kuvaa, miten kestävän kehityksen osa-alueet huomioidaan yrityksen toiminnassa</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa tietoturvalakia omassa työssään • noudattaa vaihteluvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Oman ammatillisen kehittymisen suunnitelma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitä ammattietiikka merkitsee työssäni • Miten voin toimia kestävän kehityksen eri osa-alueita mahdollisimman hyvin noudattaen • Millaisin pienin teoin voin vaikuttaa 	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hankkii aktiivisestitietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta ja tiedottaa asiakkaille eri vaihtoehtoista - Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti <p>Osaamisen hankkiminen:</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi.</p> <p>TOP- jaksolla selkeä oppimistavoite, joka kirjataan suunnitelmaan ja käydään läpi työpaikkaohjauksen keskustelussa.</p>	<p>Huom:</p> <p>Henkilökohtainen osaamisen hankkimisen suunnitelma:</p> <p>Verkkokurssille osallistutaan kerran ja tarvittaessa kerrataan</p> <p>osaamista sovelletaan kunkin tutkinnon osan arviointikriteereiden mukaisesti.</p> <p>Osaamisen käytäntöön vienti on tärkeää ja oma-arviointi aina kun tutkinnon osan osaamisen hankinta / valmistava koulutus alkaa</p> <p>Oman osaamisen arviointi tehdään uudestaan ennen ammattiosaamisen näyttöä / tutkintotilaisuutta</p> <p>Oman osaamisen arviointi työkaluna käytetään arviointilomakke</p>

Opastuspalvelun suunnittelu, markkinointi ja toteuttaminen	Suomi-oppaana toimiminen	Opastaminen vieraalla kielellä	Matkanjohtajana toimiminen	Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen
<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii opastuspalvelulle toteuttamiskelpoisen riskianalyysin ja tekee sen perusteella turvallisuus- ja varasuunnitelman • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä • tuotteistaa opastuspalvelun vastuullisen toiminnan osa-alueet huomioiden • hinnoittelee opastuspalvelun kannattavasti ja kilpailukykyisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Kirjallinen tai sähköinen opastuspalvelun suunnitelma, missä eriteltyinä se, millaisin valinoin vastuullisuus on huomioitu (ekologinen, taloudellinen ja sosiokulttuurinen kestävyys).</p> <p>MaTuPa - Matkailun turvallisuuspassikoulutus</p> <p>Opastuksen riskianalyysi ja turvallisuussuunnitelma.</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti • seuraa viranomaistiedotteita • tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla • osoittaa suunnitelmissa ja toiminnassa olevansa vastuullinen matkailualan ammattilainen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Matkailupaketin suunnitelma, jossa esitellään vastuullisen toiminnan valinnat (ekologinen, taloudellinen, sosio-kulttuurinen ja eettinen toiminta + esteettömyys) . Oma-arviointi siitä, miten näkyy toiminnassa.</p> <p>EA1</p> <p>MaTuPa – Matkailun turvallisuuspassikoulutus</p> <p>Opastuksen riskianalyysi ja turvallisuussuunnitelma</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä. <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Oman osaamisen arviointi ja teorian käytäntöön vieni harjoitteluopastuksissa.</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee matkan järjestelyt toimeksiantajan arvojen ja ohjeiden mukaan vastuullisesti • laatii turvallisuussuunnitelman riskianalyysin perusteella • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti • tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla • osoittaa suunnitelmissa ja toiminnassa olevansa vastuullinen matkailualan ammattilainen <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Ammattietiikka ja vastuullinen matkailu – verkkokurssi & luento johdatuksena</p> <p>Matkaraportti, jossa huomioidaan vastuullisuuden eri osa-alueet (mitä valintoja tehty).</p> <p>MaTuPa: Riskianalyysi, turvallisuussuunnitelma ja varasuunnitelma</p> <p>EA1</p>	<p>Osaamisen arvioinnin kriteeri</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee retken paikallisen kulttuurin erityispiirteitä kunnioittaen • tuotteistaa retken vastuullisen toiminnan osa-alueet huomioiden • laatii retkelle toteuttamiskelpoisen riskianalyysin ja tekee sen perusteella turvallisuus- ja varasuunnitelman • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti • varmistaa asiakkaiden turvallisen liikkumisen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti • kunnioittaa toimintaympäristöä ja sen erityispiirteitä • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti <p>Osaamisen hankkiminen</p> <p>Kts. Matkanjohtajana toimiminen</p>
<p>Huom: Vastuullisuus ja turvallisuus ovat osa suunnittelua ja tekemistä, ei päälle liimattua suunnittelua. Kirjallisten ja sähköisen raporttien tekoa ohjataan ja tutkinnon perusteisiin perustuvat arviointilomakkeet ovat työkaluna koko prosessina ajan.</p>				