

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN
Ammattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta		Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?
<p>Näytön kuvaus Toimiminen myynti- ja neuvonta-tehtävissä palvelen eri kieli- ja kulttuuritaustaisia asiakkaita myynti- ja neuvontapalveluja tarjoavassa yrityksessä tai organisaatiossa tai muussa vastaavassa paikassa.</p> <p>Hän tekee työryhmän jäsenenä myös neuvonta- tai informaatiomateriaaleja ja toimii yhteistyössä liikenneyhtiöiden, majoitus- ja ravitsemisyriyten tai muiden toimijoiden kanssa.</p> <p>Näytön arviointi Tutkinnon osan osaaminen arvioidaan työpaikalla ammattiosaamisen näytössä työtä tehden. Osaamista arvioivat työpaikkaohjaaja ja opiskelija. Arviointipäätös tehdään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opettaja, työpaikkaohjaaja ja opiskelija. Arviointipäätöksen tekevät opettaja ja työpaikkaohjaaja yhdessä kuullen opiskelijan itsearviointia.</p>	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>1. Työprosessin hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Myynti- ja neuvontatilanteeseen valmistautuminen • Asiakstarpeiden ja toiveiden tiedustelu ja matkailupalvelujen selvittäminen • Palvelujen ja vaihtoehtojen esitleminen ja suosittelu • Matkailupalvelujen myynti ja varausten tekeminen • Asiakastytyväisyyden varmistaminen • Oman toiminnan arviointi 	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtävkokonaisuuksiin:
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taloudellisen ja kestävän toimintatavan noudattaminen palvelun eri vaiheissa • Laadukas toiminta • Toimisto-ohjelmien ja varausjärjestelmän käyttö • Neuvonta- ja informaatiomateriaalin tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee, suosittelee ja neuvoo matkailupalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa • myy ja tekee varauksia • hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa • hankkii asiakkaan tarvitsemaa tietoa matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa olevia tietojärjestelmiä hyödyntäen • tekee yhteistyötä matkailupalvelujen tuottajien kanssa • sopii maksutavoista ja tarvittaessa ottaa vastaan maksun eri maksutavoilla • varmistaa asiakastytyväisyyden 	<p>Matkailupalvelujen esittely ja neuvonta</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoo ja suosittelee alueen ja paikan matkailupalveluita • hyödyntää tiedonhaussa ja esittelyssä tieto- ja viestintätekniikkaa <p>Asiakaspalvelun toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita huomioiden asiakkaiden tarpeet, kieli- ja kulttuuritaustan <p>Matkailupalvelujen myynti</p> <ul style="list-style-type: none"> • myy ja varaa palveluja/palvelukokonaisuuksia • hyödyntää myyntityössä tieto- ja viestintätekniikan sovelluksia • huomioi työssään valmismatkalain • toimii kustannustietoisesti, markkinointi- ja myyntihenkisesti
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailu- ja palvelutarjonnan tietojen välittäminen • Kustannustehokas ja tulokellinen toiminta • Markkinointihenkisesti toimiminen 	<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu tarvittavien neuvonta- tai informaatiomateriaalien tekemiseen • arvioi omaa työtä ja 	<p>Opetusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lähiopetus • harjoitustyöt • itsenäinen opiskelu <p>Oppimisen arviointi: Työssäoppimisen ohjaaja ja opettaja seuraavat ja tukevat sekä kannustavat ohjaavan palautteen antamisella.</p>

OSAAMISEN ARVIOINTI		ARVIOINNIN KOHTEET JA AMMATTITAITOVAATIMUKSET		OSAAMISEN HANKKIMINEN	
Ammattiosaamisen näyttö	Arviointisuunnitelma	Huom! Aiemmin hankittu osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan ennen osaamisen hankkimisvaihetta		Miten ja missä osaamista hankitaan? Miten opetuksella ja ohjauksella tuetaan osaamisen hankkimista? Miten osaamisen edistymistä seurataan (= oppimisen arviointia)?	
		<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelijana toimiminen suomenkielisillä Asiakaspalvelijana toimiminen ruotsinkielisillä Asiakaspalvelijana toimiminen muunkielisillä Asiakaspalvelijana toimiminen vieraskielisessä koulutuksessa Työtä ja toimintaa koskevien sääntöjen ja säädösten noudattaminen Työsuhteen, -sopimuksen ja TES:n noudattaminen 	toimintaansa.	Osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä, esim. työpaikalla työtä tehden ja lähiopetuksessa. Työn perustana olevaa tietoa hankitaan verkko- tai lähiopetuksessa.	
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot <ul style="list-style-type: none"> Oppiminen ja ongelmanratkaisu Vuorovaikutus ja yhteistyö Terveys, turvallisuus ja toimintakyky Ammattietiikka 			Oppimisen etenemistä seurataan ja arviointia tehdään tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Opiskelija itsearvioi ja opettaja antaa oppimista ohjaavaa palautetta
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	Laajuus 20 osp.
Opiskelijan tutkintotodistukseen saama tämän tutkinnon osan arvosana muodostuu edellä mainituista suorituksista / osaamisen osoittamisesta seuraavasti:		Opiskelija antaa tutkinnon osan suorittamisen lopussa palautetta siitä, miten hyvin osaamisalueen osaamisen hankkiminen ja arviointi ovat onnistuneet. Palaute ei vaikuta tutkinnon osan arviointiin. Palautetta käytetään tutkinnon osan toteutuksen kehittämiseen ja parantamiseen.		Tutkinnon osan osaamisen voi hankkia kokonaan tai osittain työssäoppien. Lisäksi työssäoppimispaikalla opitaan työvuorossa toimimista sekä työaikojen ja työturvallisuus- ym. ohjeiden noudattamista sekä oman työn arviointia ja vuorovaikutteista yhteistyötä.	