

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><b>Näytön kuvaus</b> Matkailun asiakaspalvelun näytösä osoitetaan toiminta asiakaspalvelutilanteissa yrityksen liikeidean mukaisesti yhdessä seuraavista toimintaympäristöistä</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Opastus- ja ohjauspalvelut</li> <li>Elämys- ja luontoretket</li> <li>Kulttuuritapahtumat</li> <li>Majoitus- ja ravintolapalvelut</li> <li>Hyvinvointi- ja liikuntapalvelut</li> <li>Myynti- ja neuvottelupalvelut</li> </ol> <p>Näyttö toteutetaan matkailuyrityksessä tai organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksissä, majoitusalan yrityksessä, ravintolassa. leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä, matkailuneuvossa tai muussa vastaavassa organisaatiossa valitun toimintaympäristön mukaisesti.</p> <p><b>Näytön arviointi</b> Tutkinnon osan osaaminen arvioidaan työpaikalla ammattiosaamisen näytössä työtä tehden. Osaamista arvioidaan työpaikkaohjaaja ja opiskelija. Arviointipäätös tehdään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opettaja, työpaikkaohjaaja</p>	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>1. Työprosessin hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen</li> <li>Asiakkaiden vastaanottaminen</li> <li>Asiakaspalvelijana toimiminen</li> <li>Asiakaspalvelutilanteen päättäminen</li> </ul>	<p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin</li> <li>ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita</li> <li>palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeideaa tai toimintatapaa noudattaen</li> <li>hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa</li> <li>hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään</li> <li>päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälki-toimia</li> <li>tekee yhteistyötä matkailualan yrityksen tai organisaation kanssa</li> </ul>	<p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtävähäkokonaisuuksiin:</p> <p><b>Asiakaspalvelu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>toimii yrityksen liikeidean ja ohjeistuksen mukaisesti</li> <li>valmistautuu asiakaspalvelutilanteeseen</li> <li>palvelee asiakkaita matkailualueen erityispiirteet huomioiden</li> <li>toteuttaa palvelun asiakkaiden tarpeet, kieli- ja kulttuuri-taustan huomioiden</li> </ul> <p><b>Hygieniaosaaminen (hygipassi)</b> <b>Ensiapuataidot (EA1)</b> <b>Matkailun työturvallisuus (MaTuPa)</b></p> <p>Osaamista hankitaan käyttämällä kulloiseenkin tilanteeseen sopivia välineitä ja koneita kustannustehokkaasti ja yrityksen liikeideaa noudattaen. Valmistautumalla asiakaspalvelutilanteeseen, vastaanottamalla ja palvelemalla asiakkaita huolehtien asiakas- ja työturvallisuudesta.</p> <p>Opetusmenetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lähiopetus</li> <li>harjoitustyöt</li> <li>itsenäinen opiskelu</li> </ul> <p>Osaamisen edistymistä seurataan pitämällä yhteyttä ohjaavan henkilöstön kanssa työssäoppimisjaksoilla tai elinkeinossa. Hyödynnetään sosiaalista mediaa ohjauskanavana. Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen ammatillisen osaamisen näytössä.</p>
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaspalvelutilanteessa käytettävien resurssien ja tietotekniikan käyttö</li> <li>Matkailupalvelujen informaation ja muun materiaalin käyttö</li> </ul>		
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suomen matkailualueiden vertailu</li> <li>Matkailupalveluiden, -tuotteiden ja kulttuuriteki-jöiden esitleminen</li> <li>Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</li> <li>Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä</li> <li>Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisellä</li> <li>Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisissä kou-</li> </ul>		
	Hygieniaosaaminen EA-kortti Matkailun turvallisuuspassi			

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)?	
ja opiskelija. Arviointipäätöksen tekevät opettaja ja työpaikkaohjaaja yhdessä kuullen opiskelijan itsearviointia.		lutuksissa			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Työturvallisuudesta huolehtiminen</li> <li>Hygienia- ja turvallisuus- noudattaminen</li> </ul>			
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<b>4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</li> <li>Vuorovaikutus ja yhteistyö</li> <li>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</li> <li>Ammattietiikka</li> </ul>			
<b>Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen</b>		<b>Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta</b>		<b>Työssäoppiminen</b>	Laajuus 10 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.		Tutkinnon osan osaamisen voi hankkia kokonaan tai osittain työssäoppien.	
		Palaute ei vaikuta tutkinnon osan arviointiin. Palautetta käytetään tutkinnon osan toteutuksen kehittämiseen ja parantamiseen.		Lisäksi työssäoppimispaikalla opitaan työvuorossa toimimista sekä työaikojen ja työturvallisuus- ym. ohjeiden noudattamista sekä oman työn arviointia ja vuorovaikutteista yhteistyötä.	