

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> Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa käyttämällä vähintään yhtä varausjärjestelmää palvelemalla asiakkaita henkilökohtaisesti. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto.</p> <p><b>Näytön arviointi</b> 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><b>1. Työprosessin hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedon hankkiminen asiakaspalvelussa</li> <li>Matkavarauksen tekeminen ja vahvistaminen</li> <li>Asiakaspalvelutilanteen päättäminen</li> <li>Matkadokumenttien tuottaminen ja toimittaminen</li> </ul>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>valmistautuu asiakaspalvelutehtäviin</li> <li>tekee matkavarauksia ja vahvistuksia</li> <li>päättää asiakaspalvelutilanteen</li> <li>tekee asiakkuudenhallinnan toimenpiteet.</li> </ul>	<p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtävähäkökonaisuuksiin:</p> <p><b>Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>selvittää ja tekee asiakkaan toiveiden mukaisia matkavarauksia</li> <li>hoitaa maksujärjestelyt</li> <li>tuottaa ja toimittaa matkustusdokumentit asiakkaalle matkatoimiston varausjärjestelmää ja erilaisia sovelluksia käyttäen.</li> </ul> <p>Tutkinnon osan osaaminen hankitaan kokonaan työssäoppien. Osaamista hankitaan Welleissä tai muussa matkailualan yrityksessä. Osaamista hankitaan matkatoimistossa.</p> <p>Oppimisen arviointi: Työssäoppimisen ohjaaja ja opettaja seuraavat ja tukevat sekä kannustavat ohjaavan palautteen antamisella.</p> <p>Oppimisen etenemistä seurataan ja arviointia tehdään tutkinnon perusteiden arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Opiskelija itsearvioi ja opettaja antaa oppimista ohjaavaa palautetta.</p>	
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viestintä- ja varausjärjestelmien käyttäminen</li> <li>Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaille</li> <li>Maksutapojen mukainen toiminta</li> </ul>			
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiedonhankintalähteiden käyttäminen</li> </ul>			
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p><b>4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ammattietiikka</li> </ul>			
<b>Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen</b>		<b>Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta</b>		<b>Työssäoppiminen</b>	Laajuus 15 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 hankitaan kokonaan työssäoppien.  Työssäoppimispaikalla opitaan työvuorossa toimimista sekä työaikojen ja työturvallisuus- ym. ohjeiden noudattamista sekä oman työn arviointia ja vuorovaikutteista yhteistyötä.	