

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 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä henkilökohtaisesti asiakaspalvelutehtävissä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, jossa hänellä on käytössään tarvittavat sähköiset tiedonhankintavälineet ja mahdollisuus koota matkailupalvelupaketteja. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto.</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.</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</p>	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>1. Työprosessin hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen Matkailupalvelujen ja -tuotteiden esitleminen ja myyminen Palvelutilanteen päättäminen Jälkimarkkinoinnin toimenpiteiden tekeminen 	<p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> selvittää asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeita ja toiveita hakee tietoa, esittelee ja myy matkailupalvelutuotteita palvelee asiakkaita matkan tai matkailupalvelun suunnittelussa ja ostopäätöksen tekemisessä hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa tekee asiakaspalvelutilanteen päättämiseen liittyvät toimet tekee jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä. 	<p>Opiskelija hankkii tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista osallistumalla aktiivisesti seuraaviin työtehtävkokonaisuuksiin:</p> <p>Matkailu- ja matkatoimiston palveluiden esittely ja myynti</p> <ul style="list-style-type: none"> selvittää asiakkaiden tarpeet esittelee ja myy matkailupalvelutuotteita hyödyntää erilaisia varausjärjestelmiä ja yrityksen tieto- ja viestintätekniikkaa sekä alakohtaista kielitaitoa huolehtii asiakaspalvelutilanteen päättämiseen liittyvistä toimista ja hoitaa jälkimarkkinoinnin yrityksen ohjeiden mukaan <p>Tutkinnon osan osaaminen hankitaan kokonaan työssäoppien.</p> <p>Oppimisen arviointi: Työssäoppimisen ohjaaja ja opettaja seuraavat ja tukevat sekä kannustavat ohjaavan palautteen antamisella.</p> <p>Osaamista hankitaan matkailu- tai matkatoimistossa.</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>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Viestintävälineiden ja -laitteiden käyttäminen Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle Maksutapojen hoitaminen 		
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> Tuotteiden ja palvelujen esitleminen Matkailukohteiden ja liikenneyhteyksien esitleminen Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa 		

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)?	
tekevät opettaja ja työpaikkaohjaaja yhdessä kuullen opiskelijan itsearviointia.		<ul style="list-style-type: none"> Matkapaketin ja valmismatkan myyntiin vaikuttavien viranomais määräysten, ohjeistusten ja lainsäädännön soveltaminen Matkailutuotteen hinnoittelu 			
	Arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä	4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot <ul style="list-style-type: none"> Vuorovaikutus ja yhteistyö Ammattietiikka 			
Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen		Opiskelijapalaute tutkinnon osan toteutuksesta		Työssäoppiminen	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.	