

# **Matkailualan perustutkinto, voimassa 1.8.2024 alkaen**

# Matkailualan perustutkinto, voimassa 1.8.2024 alkaen

Matkailualan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkinto sisältää 145 osaamispistettä ammatillisia tutkinnon osia sekä 35 osaamispistettä yhteisiä tutkinnon osia. Tutkintoon sisältyy yksi pakollinen ammatillinen tutkinnon osa: Matkailualan asiakaspalvelu, jonka laajuus on 40 osp. Lisäksi tutkintoon sisältyy valinnaisia ammatillisia tutkinnon osia 105 osaamispisteen laajuisesti.

Perustutkinnon suorittanut matkailun asiakaspalvelija on kielitaitoinen ja osaa toimia asiakaspalvelutehtävissä. Hänellä on hyvät vuorovaikutustaidot ja kulttuurin tuntemus. Hän työskentelee myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti sekä toimii kestävän toimintatavan mukaisesti. Matkailun asiakaspalvelija voi työskennellä hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä tai matkailukeskuksen tai -alueen yrityksissä, ohjelmapalveluyrityksissä sekä matkailuorganisaatioissa.

Matkailualan perustutkintoa opiskellaan Kuopiossa, Savilahden kampuksella, osoitteessa Hehkukatu 1.

Opiskelijan suorituspolku suunnitellaan yksilöllisesti opiskelijan aiempi osaaminen ja opiskeluvalmiudet huomioiden. Tutkinnon suorittaminen kestää keskimäärin kolme vuotta ellei opiskelijalla ole aiempaa osaamista. Mikäli opiskelijalla on aiempaa osaamista, voi tutkinnon suorittaa noin kahdessa vuodessa. Eri tutkinnon osia voi suorittaa hankkimalla osaamista oppilaitoksessa, työelämässä ja verkko-opinnoissa. Työelämäjaksoja voi suorittaa myös ulkomailla.

<b>Nimi</b>	Matkailualan perustutkinto, voimassa 1.8.2024 alkaen
<b>Perusteen nimi</b>	Matkailualan perustutkinto
<b>Päätösnumero</b>	15/20.12.2024
<b>Hyväksyjä</b>	Esa Juvonen
<b>Päätöspäivämäärä</b>	20.12.2024
<b>Voimaantulopäivämäärä</b>	20.12.2024
<b>Pdf luotu</b>	20.12.2024

# SISÄLTÖ

1. Opiskelupolut. . . . .	1
1.1. Hotellin asiakaspalvelu. . . . .	1
1.2. Opastus- ja ohjelmapalveluissa työskentely. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	3
2.1. Matkailualan asiakaspalvelu (107273). . . . .	3
2.2. Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut (106843). . . . .	6
2.3. Hotellin asiakaspalvelu (107266). . . . .	10
2.4. Hyvinvointimatkailussa toimiminen (107271). . . . .	13
2.5. Kokouspalvelut (107276). . . . .	16
2.6. Majoituspalvelut (107267). . . . .	20
2.7. Matkailukeskuksessa toimiminen (107265). . . . .	24
2.8. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (107272). . . . .	28
2.9. Matkailupalvelujen tuotteistaminen (107268). . . . .	31
2.10. Tapahtumamatkailussa toimiminen (107270). . . . .	34
2.11. Ohjelmapalvelujen toteuttaminen (107275). . . . .	37
2.12. Opastuspalvelut (107269). . . . .	40
2.13. Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti (107250). . . . .	43
2.14. Virtuaaliopastuksen suunnittelu ja toteutus (107277). . . . .	47
2.15. Huippuosaajana toimiminen (106730). . . . .	51
2.16. Ilmastovastuullinen toiminta (106735). . . . .	54
2.17. Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen (106734). . . . .	57
2.18. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen (106731). . . . .	60
2.19. Yritystoiminnan suunnittelu (106732). . . . .	63
2.20. Yrityksessä toimiminen (106733). . . . .	66
2.21. Paikallisesti tarjottava tutkinnonosa: Aktiivinen toimija yhteiskunnassa ja työelämässä (106736). . . . .	69
2.22. Paikallisesti tarjottava tutkinnonosa: Monikulttuurisessa työyhteisössä toimiminen (106737). . . . .	72
2.23. Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa: Astromatkailun tuntemus (107778). . . . .	75
2.24. Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa: Astromatkailun toteuttaminen (107779). . . . .	78
2.25. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen (106728). . . . .	81
2.26. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen (106727). . . . .	83
2.27. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen (106729). . . . .	86



# 1. Opiskelupolut

## 1.1. Hotellin asiakaspalvelu

Valitse tämä polku, kun haluat työskennellä hotellin asiakaspalvelun erilaisissa työtehtävissä. Saat monipuolisesti osaamista vastaanoton ja myyntipalvelun työstä, kokousjärjestelyistä, hotellin siivoustehtävistä sekä ravintolan asiakaspalvelusta.

### Hotellin asiakaspalvelu

Ammatilliset tutkinnon osat 145 osp
Pakolliset tutkinnon osat 40 osp
Matkailualan asiakaspalvelu (107273) 40 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 105 osp
Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut (106843) 20 osp
Hotellin asiakaspalvelu (107266) 30 osp
Kokouspalvelut (107276) 15 osp
Majoituspalvelut (107267) 15 osp
Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti (107250) 25 osp
Yhteiset tutkinnon osat 35 osp
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen (106727) 11 osp
Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen (106728) 6 osp
Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen (106729) 9 osp
Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet 9 osp
<i>Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet ovat tutkinnon perusteissa määrättyjä tai koulutuksen järjestäjän päättämiä muita valinnaisia osaamistavoitteita, jotka tukevat kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä tavoitteita. Valinnaisiin osaamistavoitteisiin voidaan sisällyttää myös opiskelijan aiemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä osaamistavoitteita</i>

## 1.2. Opastus- ja ohjelmapalveluissa työskentely

Valitse tämä polku, jos haluat toimia oppaana ohjelmapalvelu yrityksissä tai matkailukeskuksessa. Saat osaamista asiakaslähtöisen opastuksen ja ohjelmapalvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä markkinointiviestintään. Pääset hyödyntämään kielitaitoasi erilaisten asiakasryhmien parissa kansainvälisessä työympäristössä.

## Opastus- ja ohjelmapalveluissa työskentely

Ammatilliset tutkinnon osat 145 osp
Pakolliset tutkinnon osat 40 osp
Matkailualan asiakaspalvelu (107273) 40 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 105 osp
Matkailukeskuksessa toimiminen (107265) 15 osp
Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (107272) 20 osp
Ohjelmapalvelujen toteuttaminen (107275) 30 osp
Opastuspalvelut (107269) 25 osp
Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen (106734) 15 osp
Yhteiset tutkinnon osat 35 osp
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen (106727) 11 osp
Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen (106728) 6 osp
Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen (106729) 9 osp
Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet 9 osp
<i>Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet ovat tutkinnon perusteissa määrättyjä tai koulutuksen järjestäjän päättämiä muita valinnaisia osaamistavoitteita, jotka tukevat kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä tavoitteita. Valinnaisiin osaamistavoitteisiin voidaan sisällyttää myös opiskelijan aiemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä osaamistavoitteita</i>

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Matkailualan asiakaspalvelu (107273)

Matkailualan asiakaspalvelu on kaikille matkailualan perustutkintoa suorittaville opiskelijoille pakollinen tutkinnon osa ja se suoritetaan heti opintojen alkuvaiheessa.

Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista matkailuelinkeinosta, paikallisista matkailu- ja majoitustuotteista, tieto- ja viestintätekniikasta, Suomen matkailualueista sekä erilaisista kulttuureista ja asiakaspalvelussa toimimisesta. Opinnoissa perehdytään turvallisuusasioihin matkailussa ja hankitaan myös EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot.



Luonnossa retkeilemässä

#### **Tutkinnon osan teemat:**

- Matkailuelinkeinon perehtyminen
- Tieto- ja viestintätekniikan käyttö
- Asiakaspalvelu ja myyntityö
- Matkailutapahtumat ja aktiviteetit

#### **Ammattitaitovaatimukset**

##### **Valmistautuminen matkailuyrityksen tai -organisaation asiakaspalveluun**

Opiskelija

- tulee työvuoroon pukeutuneena matkailuyrityksen tai -organisaation ohjeen mukaisesti ja huolehtii ulkoisesta olemuksesta
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut
- on perehtynyt matkailuelinkeinon kehitykseen menneestä nykypäivään sekä tärkeimpiin toimijoihin

- on perehtynyt Suomen matkailualueisiin ja niiden tärkeimpiin vetovoimatekijöihin
- on perehtynyt suomalaiseen ja toiminta-alueensa paikalliseen kulttuuriin
- on perehtynyt keskeisimpiin paikallisiin matkailu- ja majoitustuotteisiin ja palveluihin niin, että pystyy esittelemään eri yritysten tuottamia palveluja asiakkaille
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti noudattaen matkailuyrityksen tai -organisaation ohjeita.

### **Tieto- ja viestintätekniikan käyttö**

Opiskelija

- käyttää matkailualan yleisimpiä tietolähteitä ja sanastoa, hakee tietoa eri lähteistä ja hyödyntää sitä asiakaspalvelussa ja työtehtävissä
- käyttää alalla yleisesti käytössä olevia tietoteknisiä laitteita, sovelluksia ja ohjelmia
- vastaa eri kanavista tulleiden asiakkaiden lähettämiin viesteihin yleiskieltä käyttäen
- laatii työhön liittyviä dokumentteja, esim. tiedotteita, tarjouksia ja vahvistuksia, käyttäen ammattisanastoa matkailuyrityksen tai -organisaation toimintatavan mukaisesti
- on perehtynyt matkailualan yleisimpiin sosiaalisen median kanaviin
- on perehtynyt matkailuyrityksen tai -organisaation käyttämiin markkinointi- ja myyntikanaviin.

### **Asiakkaiden tarpeiden selvittäminen ja myyntityö**

Opiskelija

- palvelee asiakkaita lähikontaktissa ja sähköisissä kanavissa
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä, suosittelee ja myy sopivia palveluja
- hyödyntää tietoa eri kulttuurien erityispiirteistä toimiessaan asiakaspalvelussa
- toimii matkailuyrityksen tai -organisaation liikeidean mukaisesti ja noudattaa palvelumallia
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja matkailuyritykseen tai -organisaatioon
- huolehtii asiakasturvallisuudesta ja henkilökohtaisesta työturvallisuudesta
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot.

### **Yhteistyö matkailuyritysten ja -organisaatioiden kanssa**

Opiskelija

- on perehtynyt matkailuyrityksen tai -organisaation tärkeimpiin yhteistyökumppaneihin ja niiden palvelutarjontaan
- tekee yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa työryhmän jäsenenä matkailuyrityksen tai -organisaation ohjeiden mukaisesti.

### **Palvelutilanteiden päättäminen**

Opiskelija

- varmistaa asiakkaiden maksamien ennakkomaksujen oikeellisuuden ja veloittaa muut käytetyt palvelut
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- hankkii aktiivisesti palautetta ja käsittelee sen ohjeen mukaan
- tekee tarvittavia työtehtävään kuuluvia jälkitoimia
- valmistelee seuraavan työvuoron tehtäviä ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin.



## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä, tapahtumamatkailussa, majoitusyrityksessä, leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä tai matkailualueella toimivassa organisaatiossa.

Hän toimii asiakaspalvelussa, selvittää asiakkaiden tarpeita, suosittelee ja myy palveluja sekä käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa, verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä toteutusmuoto tarkoittaa, että osaamista hankitaan oppilaitoksessa lähiopetusjaksolla ja Moodle verkko-oppimisympäristössä erilaisilla tehtävillä, itsenäisillä harjoituksilla tai pari- ja ryhmätöillä. Käytännön taitoja harjoitellaan myös oppilaitoksessa tai matkailuorganisaatioissa työelämäprojekteina.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.2. Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut (106843)

Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti opiskelijan suorituspolun loppuvaiheeseen, toisen tai kolmannen vuoden ajalle. Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista majoitusyrityksen erilaisten asiakastilojen puhtauspalvelujen suunnitteluun ja toteutukseen erilaisia siivousmenetelmiä ja -välineitä käyttäen, majoitustilojen vuodehuoltoon sekä asiakaspalveluun ja turvallisuuteen.



Majoitusyrityksen vuodehuolto

### **Tutkinnon osan teemat:**

- Hotellisiivouksen perusteet
- Vuode- ja tekstiilihuolto

## **Ammattitaitovaatimukset**

### **Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelujen suunnittelu asiakaskohteessa**

Opiskelija

- perehtyy palvelusopimuksessa sovittuihin asioihin ja asiakaskohteen toimintaan
- suunnittelee työnsä palvelusopimuksen mukaisesti ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan, huonevaraukset ja asiakkaiden viihtyisyyden
- huomioi suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset
- selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit ja likatyypit
- valitsee työssä käytettävät siivous- ja tekstiilien huoltomenetelmät sekä siivousaineet, -välineet ja -koneet.

### **Hotelli- ja majoituspalvelutilojen puhtauspalvelujen tekeminen asiakaskohteessa**

Opiskelija

- tekee siivoustyön hotelli- ja majoitustilassa palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti tarkoituksenmukaisessa työjärjestyksessä
- tuottaa sovittua laatua
- huomioi työssään kohteen asiakkaiden tarpeet ja turvallisuuden
- varustaa hotellivaunuun työssä tarvittavat tarvikkeet, liinavaatteet, työvälineet ja siivousaineet
- tekee ylläpitosiivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä, -välineillä, -aineilla ja -koneilla ottaen huomioon lian laadun, pintamateriaalin ja työn tavoitteen
- tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon asiakaskohteen ohjeen mukaisesti
- huolehtii pyyhkeiden vaihtamisesta ohjeistuksen mukaan
- huolehtii tarvittaessa asiakkaan vaatteiden huollosta sovitulla tavalla
- huolehtii hotellihuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta asiakaskohteen mukaisesti
- perehtyy tarvittaessa minibaarin täyttämiseen liittyviin ohjeisiin
- tarkistaa ja täyttää tarvittaessa minibaarin
- tarkistaa huonesiivouksen lopputuloksen
- huolehtii liinavaate- ja kerrosvarastoista hotellihuoneiden varausten mukaisesti
- puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä hotellivaunun, -välineet ja -koneet
- huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä
- käsittelee jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

### **Asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen**

Opiskelija

- palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita
- lisää omalla käytöksellään alan arvostusta
- edistää toiminnallaan asiakassuhteiden jatkumista
- noudattaa työssään asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
- toimii eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa
- laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä
- viestii eri menetelmillä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä

- käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla
- toimii työssään vastuullisesti, yrittäjämäisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- toimii moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä
- sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
- ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti.

### **Työturvallisuuden noudattaminen**

#### Opiskelija

- noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita
- valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojarahusteet ja -laitteet
- huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen
- tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti
- tekee työnsä turvallisesti muut tilojen käyttäjät huomioiden
- käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti
- käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä
- käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa
- ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään
- selvittää työssä käytettävien aineiden pakkausmerkinnät ja käyttöturvallisuustiedotteet
- noudattaa aineiden käyttö- ja turvallisuusohjeita
- toimii hätäensiaputilanteissa
- toimii tulipalotilanteissa.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelutehtävissä asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.3. Hotellin asiakaspalvelu (107266)

Hotellin asiakaspalvelu on matkailualan perustutkintoa suorittaville valinnainen tutkinnon osa. Se suoritetaan pääsääntöisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista vastaanoton työvuoron tehtäviin: asiakkaan vastaanottaminen, sisäänkirjaus, asiakkaan lähtöselvitys ja asiakaspalvelu vieraalla kielellä. Keskeistä osaamista ovat erilaisten varauskanavien ja varausjärjestelmien käyttäminen sekä asiakkaiden opastaminen ja neuvominen hotelliin ja paikkakunnan palvelujen käytössä.



Vastaanottovirkailija työssään

#### Tutkinnon osan teemat:

- Hotellin asiakaspalvelutyö
- Tieto- ja varausjärjestelmät

### Ammattitaitovaatimukset

#### Hotellin asiakaspalveluun valmistautuminen

Opiskelija

- tulee työvuoroon pukeutuneena hotellin ohjeen mukaisesti ja huolehtii ulkoisesta olemuksesta
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- ennakoii ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä
- perehtyy varaus- ja huonetilanteeseen, saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden tilanteeseen
- toimii yhteistyössä hotellin eri osastojen kanssa
- kunnostaa tarvittaessa hotellihuoneita asiakkaita varten
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti noudattaen hotellin ohjeita
- perehtyy hotellin pelastussuunnitelmaan, turvallisuusmääräyksiin ja -ohjeisiin sekä noudattaa niitä.

### **Hotellijärjestelmän ja yleisimpien varauskanavien käyttö**

Opiskelija

- käyttää hotellijärjestelmää
- käyttää yleisimpiä hotellin varaus- ja asiakaspalautekanavia ja on perehtynyt niiden toimintalogiikkaan
- kirjaa ja vahvistaa huonevarauksen ja toimii varaus- ja peruutusehtojen mukaisesti
- opastaa asiakkaita tarvittaessa on-line-sisään- ja uloskirjautumisessa
- on perehtynyt hotellin kanta-asiakasohjelmaan ja toimii ohjelman edellyttämällä tavalla
- tietää hotellin liiketoiminnan kannalta keskeiset tunnusluvut
- ymmärtää, miten voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tunnuslukuihin ja kannattavuuteen
- ymmärtää tuotteiden ja palveluiden hinnoitteluperiaatteet.

### **Hotellin asiakaspalvelussa toimiminen**

Opiskelija

- toimii hotellin asiakaspalvelutehtävissä
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- vastaanottaa asiakkaita, tarkistaa asiakkaiden varauksia ja kirjaa asiakkaita saapuneiksi tai auttaa asiakkaita sisäänkirjautumisessa
- toimii hotellin palvelukonseptin mukaisesti tunnistuen työhön liittyvät laatuvaatimukset
- kertoo hotellin palveluista, suosittelee, myy ja varaa niitä ja ymmärtää lisämyynnin merkityksen
- on perehtynyt paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin niin, että pystyy esittelemään ja suosittelemaan niitä asiakkaille
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- hyödyntää tietoa eri kulttuurien erityispiirteistä toimiessaan asiakaspalvelussa
- auttaa muiden työpisteiden tehtävissä
- tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja yritykseen
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot
- tuntee työ-, tieto-, kyber- ja asiakasturvallisuuden vaikuttavat tekijät ja ylläpitää työympäristön moninaista turvallisuutta.

### **Hotellin lähtöselvityksessä palveleminen**

Opiskelija

- tekee lähtöselvityksen ja laskuttaa asiakkaita tai auttaa asiakkaita lähtöselvityksen tekemisessä
- käyttää hotellijärjestelmää ja rekisteröi myyntiä
- käyttää maksujärjestelmää ja käsittelee käytössä olevia maksuvälineitä
- varmistaa asiakastytyväisyyden tiedustelemalla ja vastaanottamalla asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista

- ottaa vastaan mahdollisen reklamaation ja käsittelee asian asiakkaan kanssa hotellin palvelukonseptin mukaisesti
- toivottaa asiakkaat tervetulleeksi uudelleen.

### Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- tekee hotellin vastaanoton vuorovaihdon tehtäviä
- tekee tarvittaessa vuorokohtaisen tilityksen ja raportointitehtäviä hotellin toimintatavan mukaisesti
- valmistele seuraavan työvuoron tehtäviä ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin.

### Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul>



## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla hotellin asiakaspalvelutehtävissä työyhteisön jäsenenä.

Hän hoitaa hotellin asiakaspalvelua asiakkaiden saapumisen, oleskelun ja lähtemisen yhteydessä. Hän tekee varauksia, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen hotellijärjestelmää tai auttaa asiakkaita tulo- ja lähtöselvityksessä. Hän opastaa ja neuvoo asiakkaita hotellin ja paikkakunnan palvelujen käytössä.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa, verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä toteutusmuoto tarkoittaa, että osaamista hankitaan oppilaitoksessa lähiopetusjaksolla tai Moodle verkko-oppimisympäristössä erilaisin tehtävin sekä itsenäisillä harjoituksilla tai pari- ja ryhmätöillä. Käytännön taitoja harjoitellaan myös oppilaitoksessa tai matkailuorganisaatioissa työelämäprojekteina.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutusopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.4. Hyvinvointimatkailussa toimiminen (107271)

Hyvinvointimatkailussa toimiminen on matkailualan perustutkintoa suorittaville valinnainen tutkinnon osa. Se suoritetaan pääsääntöisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista hyvinvointimatkailussa toimimiseen. Keskeistä osaamista ovat asiakkaiden opastaminen ja neuvominen erilaisten hyvinvointipalvelujen käyttämiseen, ruoka- ja juomatuotteiden hyvinvointivaikutusten ymmärtäminen sekä hyvinvointipalvelun toteuttaminen asiakkaalle turvallisuus- ja ergonomia-asiat huomioiden.



Saunakulttuuria

#### **Tutkinnon osan teemat:**

- Hyvinvointimatkailuun perehtyminen
- Hyvinvointimatkailun asiakaspalvelu

#### **Ammattitaitovaatimukset**

##### **Valmistautuminen hyvinvointimatkailussa toimimiseen**

Opiskelija

- tulee työvuoroon pukeutuneena ohjeen mukaisesti
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- tuntee yrityksen ja alueen keskeisimpiä hyvinvointipalveluja ja tuotteita
- on perehtynyt suomalaiseen saunakulttuuriin ja elämäntapaan
- on perehtynyt hiljaisuuden ja luonnon merkitykseen hyvinvoinnille
- suunnittelee ja valmisteleo hyvinvointipalvelun toteuttamista
- on perehtynyt keskeisimpiin ruokien ja juomien hyvinvointivaikutuksiin
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti ja ymmärtää sen merkityksen
- varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden ja toimii ergonomisesti
- noudattaa vaihteluvallisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja matkailuyritykseen

##### **Hyvinvointimatkailussa toimiminen**

Opiskelija

- opastaa asiakkaita hyvinvointipalvelujen käyttämiseen
- kertoo ja esittelee eri elementtien hyvinvointivaikutuksia asiakkaille
- toteuttaa hyvinvointiin perustuvan palvelun
- käyttää hyvinvoinnin tuottamiseen erilaisia tuotteita tai elementtejä
- rohkaisee asiakkaiden osallisuutta palvelun käyttämisessä
- ohjaa asiakkaita kokemaan ja aistimaan hyvinvointivaikutuksia moniaistisesti
- huolehtii asiakkaiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta
- kunnioittaa asiakkaiden yksityisyyttä ja toimii hienovaraisesti

- on tarvittaessa tavoitettavissa
- huolehtii tarvittaessa tarjoiltavien tuotteiden esille laitosta ja esittelystä
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- varmistaa palvelun maksun tai perii sen.

### Palvelutapahtuman päättäminen

#### Opiskelija

- ohjeistaa asiakkaita palvelun jälkeisestä toiminnasta
- kerää ja käsittelee palautetta ohjeen mukaan
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- siistii ja kunnostaa välineet ja tilat.

### Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla hyvinvointipalveluja tuottavassa yrityksessä, kylpylässä, ohjelmapalveluyrityksessä tai saunapalveluja tarjoavassa yrityksessä.

Hän opastaa asiakkaita hyvinvointipalvelujen käyttämiseen ja toteuttaa hyvinvointiin perustuvan palvelun asiakkaille.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.5. Kokouspalvelut (107276)

Kokouspalvelut on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti suorituspolun loppuvaiheeseen, toiselle tai kolmannelle vuodelle. Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista kokouspalvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Opiskelija hankkii myös osaamista vieraiden kielten käyttämiseen asiakaspalvelussa.



Kokouspalvelut

### Tutkinnon osan teemat:

- Kokouspalvelujen valmistelut
- Kokouspalvelutehtävät

## Ammattitaitovaatimukset

### Kokouspalvelutehtäviin valmistautuminen

Opiskelija

- tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- on perehtynyt kokouspalvelujen palvelukonseptiin ja tarjolla oleviin kokouspaketteihin
- suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä noudattamalla ohjeita ja tilausmääräyksiä
- on perehtynyt pelastussuunnitelmaan ja toimii sen mukaan
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti noudattaen yrityksen ohjeita
- kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden
- huomioi omassa työssään työturvallisuuden ja ergonomian.

### Kokouspalvelutehtävissä toimiminen

Opiskelija

- varmistaa kokoustilat ja -välineiden toimivuuden
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- avustaa kokousjärjestäjää lähi- ja etäkokousten yhdistelmien järjestelyissä (hybridikokous)
- toimii kokousten aikataulujen mukaan ja ennakoii työtehtäviä
- vastaanottaa kokousasiakkaita ja varmistaa tilaisuuden vetäjältä tilausmääräyksen tiedot
- tiedottaa poikkeamista ja muutoksista niille osastoille, joita asia koskee

- opastaa kokousvälineiden ja -palvelujen käytössä
- opastaa kokousasiakkaita turvallisuusasioissa
- hoitaa kokoustarjoilun kokousaikataulujen mukaisesti ja varmistaa vielä erityisruokavaliot
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- on perehtynyt tuotteisiin, joita voi myydä tilatun tarjoilun lisäksi ja toimii myyntiä lisäten
- siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustiloja kokouksien aikana
- varmistaa asiakastyytyväisyyden tilaisuuden vetäjältä kokouksien aikana ja tekee tarvittavia muutoksia
- kirjaa tilatut palvelut laskulle ja tietää laskutusprosessin
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja kokousyritykseen.

### **Työvuoron päättäminen**

Opiskelija

- siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustilat kokouksien jälkeen
- järjestää kokoustilojen kalusteet tilaisuuksien jälkeen tarvittavaan pöytämuotoon
- huomioi seuraavan työvuoron ja tiedottaa tarvittaessa asiakas- ja myyntitilanteista
- puhdistaa koneita ja laitteita ja hoitaa astiahuollon.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön kokouspalvelutehtävissä toimimalla majoitus-, ravitsemis-, kokous- tai kongressialan yrityksessä tai toimipaikassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.

Hän kunnostaa kokous- ja työtiloja, varmistaa kokousvälineiden toimivuuden, kattaa ja tarjoilee tilausmääräyksien mukaisesti kokousruokia ja -juomia ja huolehtii tilojen siisteydestä.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Opiskelija suorittaa Ruokaviraston virallisen hygieniapassitestin hyväksytysti.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Hygieniaosaamisen ammattitaitovaatimuksesta ei voida poiketa.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## **Toteutukset**

### **Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä**

#### **Osaamisen hankkiminen**

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## **2.6. Majoituspalvelut (107267)**

Majoituspalvelut on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti suorituspolun loppuvaiheeseen, toisen tai kolmannen vuoden ajalle. Tässä tutkinnon osassa osaamista hankitaan työskentelemällä majoitusalan yrityksessä. Keskeistä osaamista ovat aamiaisen valmistaminen ja tarjoilu, majoitusliikkeen puhtaanapitotehtävät sekä majoitusvarausten käsittely, asiakkaan vastaanottaminen ja sisään kirjaaminen sekä laskuttaminen.





Majoituspalvelut

#### Tutkinnon osan teemat:

- Majoitustilojen kunnostaminen ja huoltaminen
- Varausten hoitaminen, asiakkaiden sisään- ja uloskirjaaminen
- Aamiaistarjoilujen hoitaminen

#### Ammattitaitovaatimukset

##### Asiakkaiden saapumiseen valmistautuminen

Opiskelija

- tulee työvuoroon pukeutuneena majoitusliikkeen ohjeen mukaisesti
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- kunnostaa ja huoltaa majoitustilat ja muut asiakastilat varausten mukaan
- valitsee ja käyttää tilanteeseen sopivia ja tarkoituksenmukaisia puhtaanapidon menetelmiä, aineita ja välineitä
- huolehtii työympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti ja ymmärtää sen merkityksen
- varmistaa oman työturvallisuuden ja toimii ergonomisesti.

##### Varaus- ja saapumisjärjestelyjen hoitaminen ja asiakkaiden majoittaminen

## Opiskelija

- on perehtynyt majoitusliikkeen varauskäytäntöihin ja varauskanaviin
- tekee ja vahvistaa varauksia
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- tervehtii ja vastaanottaa asiakkaita sekä huomioi heidät majoitusyrityksen toimintatavan mukaisesti
- palvelee asiakkaita eri tilanteissa ja tarvittaessa valmistelee asiakkaan saapumisen mahdollistavat toimet silloin, kun asiakas saapuu aukioloaikojen ulkopuolella
- tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä löytää ja esittelee asiakkaiden toiveiden mukaisia majoitusyrityksen ja ympäristön palveluja
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- huolehtii asiakas- ja työtilojen turvallisuudesta ja noudattaa pelastussuunnitelmaa
- on perehtynyt majoitusyrityksen ja yhteistyökumppaneiden tuotteisiin ja palveluihin sekä tekee lisämyyntiä
- noudattaa vaihtolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja majoitusliikkeeseen
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot.

## Aamiaisen valmistaminen, tarjolle laittaminen tai pakkaaminen asiakkaille

### Opiskelija

- tuntee aamiaisen valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ja valmistusvälineet sekä käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti
- tuntee aamiaistuotteisiin liittyvät erityisruokavaliot
- hoitaa aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa, pakkaa aamiaiset asiakkaille mukaan tai huolehtii aamiaisen kuljettamisesta asiakkaille
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja oma-ohjelmasuunnitelmaa
- hoitaa aamiaishuoneen, astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon.

## Asiakkaiden lähtöjärjestelyjen hoitaminen

### Opiskelija

- käyttää maksujärjestelmää ja käsittelee käytössä olevia maksuvälineitä
- perii maksun asiakkaiden käyttämistä lisäpalveluista
- varmistaa majoituksen maksut ja antaa maksutositteen majoitusliikkeen palvelukonseptin mukaisesti
- varmistaa asiakastytyväisyyden tiedustelemalla ja vastaanottamalla asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista
- ottaa vastaan palautetta ja mahdollisen reklamaation ja käsittelee asian asiakkaan kanssa majoitusliikkeen palvelukonseptin mukaisesti
- toivottaa asiakkaat tervetulleeksi uudelleen.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla majoituspalveluja tarjoavassa yrityksessä (muualla kuin hotellissa), leirintäalueella, loma- ja mökkikylässä, maaseutumatkailuyrityksessä, hostel:ssa tai aamiaismajoitusyrityksessä.

Hän hoitaa majoitusyrityksen asiakaspalvelua asiakkaiden varausten, saapumisen, majoittumisen ja lähtemisen yhteydessä. Hän hoitaa asiakkaiden aamiaistarjoilun.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Opiskelija suorittaa Ruokaviraston virallisen hygieniapassitestin hyväksytysti.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Hygieniaosaamisen ammattitaitovaatimuksesta ei voida poiketa.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## **Toteutukset**

### **Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä**

#### **Osaamisen hankkiminen**

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## **2.7. Matkailukeskuksessa toimiminen (107265)**

Matkailukeskuksessa toimiminen on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti suorituspolun loppuvaiheeseen, toiselle tai kolmannelle vuodelle. Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista matkailukeskuksen neuvonta-, opastus-, myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä toimimiseen. Opiskelija toimii matkailukeskuksen eri työpisteissä, selvittää asiakkaiden tarpeita ja suosittelee heille sopivia palveluja.



Matkailukeskuksessa toimiminen

#### **Tutkinnon osan teemat:**

- Matkailukeskuksen työtehtäviin valmistautuminen
- Asiakaspalvelutehtävissä toimiminen

### **Ammattitaitovaatimukset**

#### **Asiakaspalveluun ja työtehtäviin valmistautuminen**

Opiskelija

- pukeutuu matkailukeskuksen sääntöjen mukaisesti ja tehtävän vaatimalla tavalla
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön ohjeita
- on perehtynyt matkailukeskuksen tuotteisiin ja palveluihin niin, että pystyy esittelemään niitä asiakkaille
- tarkastaa oman työpisteensä olosuhteet ja tarvittavat välineet ja varusteet
- valmistautuu ja perehtyy ennakolta työ- ja asiakastilanteisiin
- on perehtynyt työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti
- huolehtii työpisteen siisteydestä ja turvallisuudesta
- on perehtynyt tehtäväkuvan mukaiseen turvallisuussuunnitelmaan
- toimii vastuullisesti ja uudistavan toimintatavan mukaisesti ja ymmärtää sen merkityksen.

#### **Matkailukeskuksen neuvonta-, opastus-, myynti- ja asiakaspalvelussa toimiminen**

Opiskelija

- vastaanottaa asiakkaita matkailukeskuksen eri työpisteissä niiden toimintaohjeiden mukaisesti
- toimii matkailukeskuksen neuvonta-, opastus-, myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- toimii matkailukeskuksen palvelumallia noudattaen
- muuttaa tarvittaessa toimintaansa tilanteen ja asiakasryhmän mukaan

- selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita toimiessaan matkailukeskuksen eri työpisteissä
- suosittelee ja myy asiakkaille sopivia palveluja tai vuokraa välineitä
- neuvoo, opastaa ja palvelee asiakkaita ja auttaa aktiviteetteihin liittyvien välineiden valinnassa ja sovituksessa sekä opastaa niiden käytössä
- varmistaa työssään asiakasturvallisuuden ja sen noudattamisen
- toimii työturvallisesti ja ergonomisesti
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja yritykseen.

### **Työvuoron päättäminen**

Opiskelija

- huomioi seuraavan työvuoron ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin yrityksen toimintatavan mukaisesti
- valmistelee työpisteen ja huoltaa välineet seuraavaa työvuoroa varten.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla matkailukeskuksen neuvonta-, opastus-, myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.

Hän toimii matkailukeskuksen eri työpisteissä, selvittää asiakkaiden tarpeita ja suosittelee heille sopivia palveluja.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyydet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.8. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (107272)

Matkailupalvelujen markkinointiviestintä on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti opiskelijan suorituspolun loppuvaiheeseen, kolmannen vuoden ajalle. Tässä tutkinnon osassa osaamista hankitaan markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen. Keskeistä osaamista on tärkeimpien markkinointiviestinnän kanavien tuntemus ja sähköisen viestinnän sekä sosiaalisen median työvälineiden käyttäminen.



Markkinointiviestintää

#### Tutkinnon osan teemat:



- Markkinointisuunnitelmien laadinta
- Markkinointiviestinnän toteutus

## Ammattitaitovaatimukset

### Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu

Opiskelija

- on perehtynyt ja hyödyntää tietoa matkailuyrityksen tai -organisaation erilaisista asiakasryhmistä
- on perehtynyt matkailuyrityksen tai -organisaation markkinoinnin tavoitteisiin
- tunnistaa matkailuyrityksen tai -organisaation kilpailijoita
- tunnistaa matkailuyrityksen tai -organisaation toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä
- on perehtynyt matkailuyrityksen tai -organisaation markkinointiviestinnän kanaviin
- suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä
- hyödyntää markkinointitoimenpiteiden suunnittelussa asiakastietoa
- noudattaa työaikoja ja työyhteisön sääntöjä ja ohjeita.

### Markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttaminen

Opiskelija

- tuottaa markkinointimateriaalia
- viestii matkailuyrityksen tai -organisaation toimintatavan mukaisesti
- valitsee tilanteeseen ja asiakasryhmille sopivan kanavan
- osallistuu markkinointiviestinnän toteuttamiseen
- ymmärtää tärkeimmät markkinointia sääntelevät säädökset ja noudattaa niitä
- toimii markkinointiviestinnässä vastuullisesti.

### Markkinointiviestinnän toimenpiteiden seuranta

Opiskelija

- seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista
- osaa käyttää matkailuyrityksen tai -organisaation tapoja mitata markkinointiviestinnän onnistumista
- seuraa ja arvioi markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista ja tavoitteiden toteutumista
- ehdottaa korjaavia toimenpiteitä.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestintää matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmopalveluyrityksessä, majoitusalan yrityksessä, matkailualueen ravintolassa, leirintäalueella, maatilamatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai liikenneyhtiössä.

Hän suunnittelee työryhmän jäsenenä markkinointiviestinnän toimenpiteitä, osallistuu niiden toteuttamiseen ja seuraa niiden onnistumista.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.9. Matkailupalvelujen tuotteistaminen (107268)

Matkailupalvelujen tuotteistaminen on valinnainen tutkinnon osa. Se sijoittuu tyypillisesti opiskelijan suorituspolun loppuvaiheeseen, kolmannelle vuodelle. Tässä tutkinnon osassa osaamista hankitaan matkailutuotteiden ideoinnista ja tuotteistamisesta. Keskeistä osaamista on asiakaslähtöisten matkailutuotteiden ja -palvelujen ideointi ja tuotteistaminen, hinnoittelu sekä markkinointimateriaalin päivittäminen tai tuottaminen.



Matkailupalvelujen tuotteistaminen

### **Tutkinnon osan teemat:**

- Matkailupalvelujen tuotteistamiseen valmistautuminen
- Matkailupalvelujen tuotteistaminen
- Matkailupalvelujen hinnoittelu

## **Ammattitaitovaatimukset**

### **Tuotteistamiseen valmistautuminen**

Opiskelija

- on perehtynyt tuotteistamisen käsitteisiin, yrityksen lähtötilanteeseen, tarpeeseen ja tavoitteisiin
- hyödyntää asiakastuntemusta ja tuotteistamisen menetelmiä
- käyttää asiakastietoa ja soveltaa asiakasryhmien tuntemusta tuotteistamisessa
- käyttää matkailualan tietolähteitä ja matkailusesonkien tietämystä tuotteistamisessa.

### **Matkailupalvelujen ideoiminen ja tuotteistaminen**

Opiskelija

- ideoi ja suunnittelee erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja matkailupalveluita
- tuotteistaa ja testaa valitun matkailupalvelun
- on perehtynyt yrityksen laatu- ja turvallisuusvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti noudattaen matkailuyrityksen ohjeistusta
- osallistuu matkailupalvelun riskien arviointiin ja turvallisuussuunnitelman tekemiseen
- ideoi elämyksellisiä ja lisäarvoa tuottavia elementtejä matkailupalveluun
- hyödyntää yrityksen, yhteistyöyritysten tai toimijoiden palveluja tuotteistamisessa
- tekee yhteistyötä palvelun tuottajien ja toteuttajien kanssa yrityksen toimintatavan mukaisesti
- noudattaa myytäviä matkapalveluja koskevaa lainsäädäntöä ja tiedonantovelvoitteita ja toimii niiden mukaisesti
- osallistuu matkailupalvelun sisäisen ja ulkoisen tuotekortin tekemiseen.

### **Matkailupalvelun hinnoittelu**

Opiskelija

- käyttää hinnoittelussa tietoja kannattavuuteen ja hinnan muodostumiseen vaikuttavista tekijöistä
- huomioi hinnoittelussa alalla käytössä olevat arvonlisäverokannat
- huomioi hinnoittelussa yrityksen maksutavat ja maksuehdot
- esittelee ja perustelee määrittelemänsä hinnan.

### **Myynti- ja markkinointimateriaalin tuottaminen**

Opiskelija

- tekee myynti- ja markkinointimateriaalia tuotteistettuun matkailupalveluun
- esittelee ja perustelee tuotteistetun matkailupalvelun markkinointiin soveltuvia kanavia.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä matkailu- tai ohjelmapalveluyrityksessä työryhmän jäsenenä.

Hän tuotteistaa tietyille kohderyhmälle suunnitellun myyntikelpoisen matkailupalvelun, joka sisältää esimerkiksi luonto- tai kulttuuriopastuksen, luontoretken, kulttuuritapahtuman tai hyvinvointipalvelun.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.10. Tapahtumamatkailussa toimiminen (107270)

Tapahtumamatkailussa toimiminen on valinnainen tutkinnon osa ja se sijoittuu tyypillisesti suorituspolun loppuvaiheeseen, toiselle tai kolmannelle vuodelle. Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista osallistumalla tapahtuma- tai matkailualan yrityksen tai -organisaation järjestämän tapahtuman perehdytykseen ja toteuttamiseen määritellyissä työtehtävissä tapahtuman aikana.



Tapahtumamatkailussa toimiminen

#### Tutkinnon osan teemat:

- Tapahtuman toteutukseen valmistautuminen
- Tapahtuman toteuttaminen

## Ammattitaitovaatimukset

### Tapahtuman toteutukseen valmistautuminen

Opiskelija

- osallistuu tapahtuman perehdytykseen
- valmistautuu tapahtumaan ja omiin työtehtäviinsä sekä tavoitteisiinsa
- selvittää vastuutahot ja toimijat tapahtuman eri vaiheissa
- selvittää tapahtuman kokonaisuuden ja sen osa-alueita, kuten liikenne- ja kuljetusjärjestelyt, ilmoittautumisen, akkreditoinnin, pelastus- ja turvallisuussuunnitelman, median osallistumisen ja tiedottamisen.

### Tapahtuman toteuttamiseen osallistuminen oman roolinsa mukaisesti

Opiskelija

- työskentelee tapahtuman luonteen ja sisällön mukaisesti määritellyissä työtehtävissä tapahtuman aikana
- noudattaa sovittuja työaikoja
- pukeutuu tapahtuman järjestäjän sääntöjen mukaisesti ja tehtävän vaatimalla tavalla
- perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti
- varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden pelastussuunnitelman mukaisesti
- toimii ergonomisesti
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- käyttää työtehtävien edellyttämiä välineitä, materiaaleja ja työmenetelmiä
- tekee yhteistyötä tapahtuman eri toimijoiden kanssa
- huolehtii tapahtuman jälkitoimista tehtäväksi annon mukaisesti
- noudattaa vaihtoehtoisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja tapahtuman järjestäjään
- hallitsee EA 1-tasoa vastaavat ensiaputaidot.

### Tapahtuman onnistumisen arviointi oman roolinsa mukaisesti

Opiskelija

- arvioi tapahtuman toteutumista suhteessa oman roolinsa mukaisiin tavoitteisiin
- esittää kehittämiskohteita niihin toimintoihin, joiden toteuttamiseen on osallistunut
- arvioi tapahtumamatkailun merkitystä alueelle.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla tapahtumamatkailussa oman roolinsa mukaisesti työryhmän jäsenenä.

Hän osallistuu tapahtuma- tai matkailualan yrityksen tai -organisaation järjestämän tapahtuman perehdytykseen ja toteuttamiseen määritellyissä työtehtävissä tapahtuman aikana.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.



## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan osaamistavoitteiden saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.11. Ohjelmapalvelujen toteuttaminen (107275)

Ohjelmapalvelujen toteuttaminen on matkailualan perustutkintoa opiskeleville valinnainen tutkinnon osa. Sen suorittaminen aloitetaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Tässä tutkinnon osassa opiskelija hankkii osaamista asiakaslähtöisen ohjelmapalvelun suunnittelusta ja toteuttamisesta matkailu- tai ohjelmapalveluyrityksessä. Keskeistä osaamista on erilaisille ja erikokoisille asiakasryhmille ohjelmapalvelujen toteuttaminen ja asiakkaiden opastaminen. Opiskelija oppii käyttämään vieraita kieliä opastus- ja asiakaspalvelutilanteissa.



Ohjelmapalvelujen toteuttaminen

#### Tutkinnon osan teemat:

- Ohjelmapalvelujen toteuttamiseen valmistautuminen
- Ohjelmapalvelujen toteuttaminen

## Ammattitaitovaatimukset

### Ohjelmapalvelujen toteuttamiseen valmistautuminen

Opiskelija

- puukeutuu ohjelmapalveluyrityksen ohjeen mukaisesti ja tehtävän vaatimalla tavalla
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön ohjeita
- perehtyy ennakolta ja valmistautuu työ- ja asiakastilanteisiin
- huolehtii osaltaan työympäristön siisteydestä ja turvallisuudesta
- noudattaa suunniteltua työtehtävien aikataulutusta ja järjestystä
- tekee ohjelmapalvelujen toteuttamisen valmistelutöitä
- perehtyy turvallisuussuunnitelmaan
- perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti.

### Ohjelmapalvelujen toteuttaminen

Opiskelija

- vastaanottaa asiakkaita ohjelmapalveluyrityksen toimintaohjeen mukaisesti
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- muuttaa tarvittaessa toimintaansa tilanteen ja asiakasryhmän mukaan
- käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita tai välineitä
- neuvoo ja opastaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien varusteiden, välineiden tai laitteiden turvalliseen käyttämiseen
- varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden ja toimii turvallisuussuunnitelman mukaisesti
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot
- toimii matkailuyrityksen liikeidean mukaisesti, taloudellisesti ja kustannustietoisesti
- on perehtynyt alueen tärkeimpiin matkailupalveluihin niin, että pystyy esittelemään ja suosittelemaan niitä asiakkaille
- huomioi kulttuurisia erityispiirteitä asiakaspalvelussa
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja matkailuyritykseen.

### Ohjelmapalvelujen päättäminen

Opiskelija

- varmistaa asiakastytyväisyyden tiedustelemalla ja vastaanottamalla asiakkailta palautetta
- käsittelee palautteet ja mahdolliset reklamaatiot ohjelmapalveluyrityksen ohjeen mukaan
- toivottaa asiakkaat tervetulleeksi uudelleen
- huoltaa käytettyjä välineitä, varusteita ja laitteita
- siistii työympäristöt.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla ohjelmapalveluja työryhmän jäsenenä ohjelmapalveluyrityksessä.

Hän neuvoo ja opastaa erikokoisia asiakasryhmiä erilaisiin ohjelmapalveluihin (luonto-, kulttuuri-, elämys-, liikunta- tai muihin matkailun ohjelmapalveluihin).

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa, verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä toteutusmuoto tarkoittaa, että osaamista hankitaan oppilaitoksessa lähiopetusjaksolla tai Moodle verkko-oppimisympäristössä erilaisin tehtävin sekä itsenäisillä harjoituksilla tai pari- ja ryhmätöillä. Käytännön taitoja harjoitellaan myös oppilaitoksessa tai matkailuorganisaatioissa työelämäprojekteina.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii itse tutkinnon osaan sopivan työpaikan. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.12. Opastuspalvelut (107269)

Opastuspalvelut on valinnainen tutkinnon osa. Se sijoittuu tyypillisesti opiskelijan suorituspolun loppuvaiheeseen, kolmannen vuoden ajalle. Tässä tutkinnon osassa osaamista hankitaan opastuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Keskeistä osaamista on opastuksen sisällön ja aikataulun suunnittelu sekä asiakasryhmän opastaminen. Opiskelija oppii opastamaan myös vieraskielisiä ryhmiä.



Opastuspalvelut

#### Tutkinnon osan teemat:

- Opastuksen suunnittelu
- Opastuksen toteutus

## Ammattitaitovaatimukset

### Opastussisältöjen ja aikataulujen suunnittelu

Opiskelija

- hankkii tietoa opastettavasta asiasta tai kohteesta tiedonhankintatapoja käyttäen
- tekee opastukselle suunnitelman, aikataulun ja reittisuunnitelman
- perehtyy opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkyymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin
- tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla
- noudattaa sovittuja työaikoja
- noudattaa työyhteisön sääntöjä
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti.

### Opastukseen valmistautuminen

Opiskelija

- pukeutuu tilanteen ja sään mukaan sekä ennakoii muuttuvat olosuhteet
- varaa tarvittavat resurssit mukaan ja tarkentaa aikataulun
- tekee varasuunnitelman ja varautuu yllättäviin tilanteisiin
- selvittää saatavilla olevat ennakkotiedot asiakkaista
- selvittää opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tapahtuman ja muut asiakkaille kerrottavat asiat
- arvioi riskit ja tekee turvallisuussuunnitelman
- huomioi työssään työturvallisuuden ja ergonomian
- hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot.

### Opastuksen toteuttaminen

Opiskelija

- ottaa asiakkaita vastaan tilanteeseen sopivalla tavalla
- huolehtii asiakasturvallisuudesta
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- hallitsee asiakastilanteet koko opastuksen ajan
- hallitsee ryhmän opastamisen eri tilanteissa, mm. liikkumisen ohjauksessa ja odottamisessa
- huomioi ja ennakoii asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta opastuksen kohteena olevasta asiasta
- viestii selkeästi ja antaa tilanteen mukaan asiakkaille tarkat ohjeet esimerkiksi reitistä ja tapaamispaikoista
- käyttää ääntään tilanteen vaatimalla tavalla ja käyttää tarvittaessa mikrofonia
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- hyödyntää hankkimiaan tietoja opastustilanteessa
- noudattaa vaihteluvälisyyttä suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja matkailuyritykseen tai -organisaatioon.

### Opastuksen päättäminen

Opiskelija

- viimeistelee ja päättää opastuksen
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- pyytää palautetta opastuksesta ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön opastustehtävissä opastamalla 2 erilaista opastusta kahdelle eri ryhmälle, joista toisen ryhmän on oltava vähintään 8 hlöä.

Opastus voi olla esimerkiksi kävelykierros, transfer-, luonto-, kohde-, kulttuuri- tai tapahtumaopastus.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Opiskelijaa arvioidaan tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

## 2.13. Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti (107250)

Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti on matkailualan perustutkinnon opiskelijoille valinnainen tutkinnon osa.

Tässä tutkinnon osassa hankitaan osaamista ravitsemisalan yrityksen asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä toimimiseen. Keskeistä osaamista on myös asiakas- ja työtilojen kunnostaminen liikeidean mukaisesti, toimipaikan tuotteiden ja palvelujen myynti ja laskuttaminen sekä eri kielitaustaisten asiakkaiden palveleminen. Tässä tutkinnon osassa opiskelijat suorittavat myös anniskelupassin.



Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti

**Tutkinnon osan teemat:**

- Asiakaspalvelu ja myyntityö ravintolassa
- Ruoka- ja juomatuotteet
- Anniskelutehtävissä toimiminen

**Ammattitaitovaatimukset**

**Työtehtäviin valmistautuminen**

Opiskelija

- tulee työvuoroon ajoissa ja on valmis työtehtäviin vuoron alkaessa
- huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja ulkoisesta olemuksestaan
- suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä
- huomioi tulevien asiakkaiden määrän ja mahdolliset varaukset
- varaa linjaston tai noutopöydän välineistön valmiiksi ja valmistautuu ruokien ja juomien esillelaittoon
- laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia tai valmistautuu ruokien ja juomien pöytiintarjoiluun
- huolehtii ravintolan sisääntulon, opasteiden ja ruokalistojen siisteydestä
- tietää tuotteiden hinnan muodostumisen
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.



## Asiakaspalvelussa toimiminen ja ruokien ja juomien myynti

Opiskelija

- huomioi tarjoilussa työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
- huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä liikeidean mukaisesti huomioiden eri asiakasryhmät
- toimii aukioloaikojen sekä ennakkotilausten ja varausten mukaisessa aikataulussa
- on perehtynyt ruoka- ja juomatuotteisiin ja erityisruokavaliioihin niin, että pystyy luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä tuotteet sopivat heille
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- esittelee, myy ja tarjoilee ruoka- ja juomavalikoiman tuotteita
- hoitaa linjaston tai noutopöydän ruokatarjoilua tai tarjoilee ruokia pöytiin
- siistii ja järjestää asiakastiloja koko työvuoron ajan
- huolehtii myytävien tai tarjottavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- käyttää juomatarjoilussa valikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, - tapoja ja -välineitä
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla
- tekee vuorossa vastuullaan olevat työt ja auttaa muita
- tunnistaa roolinsa työyhteisön jäsenenä ja toimii yhteistyössä työntekijöiden kanssa
- noudattaa kestävän kehityksen ja vastuullisuuden mukaisia toimintatapoja
- on perehtynyt ravintolan sosiaalisen median kanaviin ja hyödyntää niitä työssään
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- noudattaa työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia.

## Anniskelutehtävissä toimiminen

Opiskelija

- toimii alkoholin anniskelu- ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti
- toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti
- tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle.

## Asiakkaiden viihtyvyydestä ja palvelukokemuksesta huolehtiminen

Opiskelija

- ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista ja tuotteista ja välittää palautteet eteenpäin ravintolan ohjeen mukaan
- huolehtii asiakkaista koko palveluprosessin ajan
- huomioi asiakkaan lähdön ja kiittää asiakasta
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja ravintolaan.

## Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja huomioiden seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet
- tekee vuoronvaihdon tehtävät
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- osallistuu ravintolan myynnin tilitykseen
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteen seuraavaan työvuoroon tulevalle työntekijälle.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ravitsemis- tai catering-alan asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.

Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Opiskelija suorittaa Ruokaviraston virallisen hygieniapassitestin hyväksytysti.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Hygieniaosaamisen ammattitaitovaatimuksesta ei voida poiketa.

Anniskeluosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa, verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista oppilaitoksen oppimisympäristöissä, digitaalisissa oppimisympäristöissä sekä työelämässä.

Osaamisen hankkiminen oppilaitoksessa tapahtuu pääosin lähiopetuksena, verkossa suoritettavilla oppimistehtävillä ja käytännön harjoituksilla tarjoilu- ja baarityöluokissa.

Lähiopetusjakson jälkeen opiskelija siirtyy työpaikalla järjestettävälle koulutusjaksolle. Työelämässä osaamista hankitaan ravintola- ja cateringalan asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä toimien. Tutkinnon osa on mahdollista suorittaa joko koulutus- tai oppisopimuksella.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osoittamistavoissa on kerrottu.

## 2.14. Virtuaaliopastuksen suunnittelu ja toteutus (107277)

Virtuaaliopastuksen suunnittelu ja toteutus on valinnainen tutkinnon osa. Se sijoittuu tyypillisesti opiskelijan suorituspolun loppuvaiheeseen, kolmannen vuoden ajalle. Tässä tutkinnon osassa osaamista hankitaan virtuaaliopastuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Keskeistä osaamista on opastuksen sisällön ja käsikirjoituksen suunnittelu sekä opastusmateriaalin kuvaaminen, tallennus ja editointi. Opiskelija hankkii osaamista myös reaaliaikaisen virtuaaliopastuksen toteuttamiseen.



Virtuaalisuus

#### Tutkinnon osan teemat:

- Virtuaaliopastuksen suunnittelu
- Opastusmateriaalin teko
- Virtuaaliopastuksen toteuttaminen

### Ammattitaitovaatimukset

#### Virtuaaliopastuksen suunnittelu

Opiskelija

- ideoi virtuaaliopastuksen tietylle asiakasryhmälle
- hankkii tietoa opastettavasta asiasta tai valitusta kohteesta tiedonhankintatapoja käyttäen
- tekee opastukselle toteutussuunnitelman, joka sisältää reittisuunnitelman, markkinoinnin, esityskanavan ja palautteen keräämisen
- perehtyy opastettavan kohteen historiaan ja nykytilanteeseen tai opastettavan kohteen, näyttelyyn, tapahtuman ja muihin asiakkaille kerrottaviin asioihin
- suunnittelee ja tekee käsikirjoituksen kuvauksesta, tarinasta, äänimaailmasta ja opastuksen kestosta
- käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, työvälineitä ja ohjelmistoja
- testaa aikataulutusta ja välineiden käyttöä
- hinnoittelee opastuksen ja valitsee myyntitavan ja -kanavan
- toimii vastuullisen ja uudistavan toimintatavan mukaisesti
- hankkii kuvausluvut
- noudattaa turvatietoisuutta käyttäessään digitaalisia laitteita, palveluita ja sovelluksia
- noudattaa ohjaavia säädöksiä tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta.

#### Opastusmateriaalin kuvaaminen ja tallennus

Opiskelija

- varaa tarvittavat välineet mukaan ja tarkentaa opastuksen keston
- kuvaa opastuksessa käytettävän materiaalin suunnitelman mukaisesti ja tallentaa käyttötarkoitusta varten

- käsittelee ja muokkaa kuvaamaansa opastusmateriaalia
- valitsee esityskanavan toteutukseen
- huomioi työssään työturvallisuuden ja ergonomian
- tekee varasuunnitelman ja varautuu yllättäviin tilanteisiin.

### **Virtuaaliopastuksen toteutus**

Opiskelija

- lähettää asiakkaille ohjeet opastukseen osallistumisesta ja liittymisestä
- varmistaa yhteyden toimivuuden
- toimii reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa ja viestii selkeästi
- käyttää ääntään tilanteen vaatimalla tavalla
- pitää asiakkaiden mielenkiinnon yllä koko virtuaaliopastuksen ajan
- huomioi ja ennakoii asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta opastuksen kohteena olevasta asiasta
- toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
- vastaa asiakkaiden esittämiin kysymyksiin
- hyödyntää hankkimiaan tietoja opastustilanteessa
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön ja matkailuyritykseen tai -organisaatioon.

### **Virtuaaliopastustilanteen päättäminen**

Opiskelija

- päättää opastuksen ja markkinoi mahdollisia tulevia opastuksia
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- pyytää palautetta opastuksesta ja kehittää toimintaansa saadun palautteen pohjalta.

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla virtuaaliopastuksen, jossa vuorovaikutus ja kerronta on reaaliaikaista. Virtuaaliopastus toteutetaan toimeksiantona matkailualan yritykselle tai -organisaatiolle.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyt osaamisen osoittamiseksi.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä toteutusmuodossa opiskelija hankkii osaamista työelämässä sekä verkko-opintoina Moodle-oppimisympäristön avulla.

Opiskelijan työelämäjaksoa ohjaava opettaja ohjaa työpaikan hakuun ja opiskelija hankkii työpaikan, jossa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaista osaamista voidaan hankkia. Ohjaava opettaja varmistaa työpaikan sopivuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten saavuttamiseen ja auttaa tarvittaessa työpaikan hakemisessa. Opiskelija hankkii osaamista myös tekemällä vaadittuja oppimistehtäviä Moodle-oppimisympäristössä. Työelämässä oppiminen voi olla palkatonta, jolloin opiskelija suorittaa tutkinnon osaa koulutussopimuksella, tai palkallista, jolloin suoritusmuotona on oppisopimus.

#### Osaamisen osoittaminen

Opiskelijaa arvioidaan tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

## 2.15. Huippuosaajana toimiminen (106730)

Tämän tutkinnon osan tavoitteena on oman alan ammatillisesti vaativissa työtehtävissä työskentely ja huipputaso saavuttaminen. Opiskelija joko työskentelee huippuosaamista vaativissa työtehtävissä tai osallistuu kilpailutoimintaan ja siihen valmentautumiseen.



Huippuosaaja työssään

#### Tutkinnon osan teemat:

- Huippuosaajaksi valmentautuminen
- Työskentely alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä

## Ammattitaitovaatimukset

### Osaamisen kehittäminen

Opiskelija

- arvioi omaa osaamistaan sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan perustellen
- laatii itselleen kehityssuunnitelman niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi
- kehittää osaamistaan ja työtapojaan saadun palautteen perusteella
- työskentelee muuttuvissa tilanteissa
- työskentelee pitkäjänteisesti työtään kehittäen
- toimii osana tiimiä ja jakaa osaamistaan muille.

### Työskentely alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä

Opiskelija

- valitsee työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä muuttuvissa tilanteissa
- kokeilee uusia työmenetelmiä työssään
- hankkii ja soveltaa työssä tarvittavaa tietoa
- toimii kustannustehokkaasti ja yrityksen tuloksellisuutta edistävästi
- edistää uusien työtapojen ja -menetelmien käyttöä työyhteisössä
- vahvistaa ja luo uusia asiakassuhteita
- noudattaa työssään työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita
- ennakoii riskejä ja ilmoittaa työhön liittyvistä vaaratekijöistä
- varmistaa asiakasturvallisuuden
- työskentelee ergonomisesti ja huolehtii työkyvystään
- huolehtii työympäristönsä siisteydestä ja järjestyksestä

### Laatuvaatimusten huomioiminen

Opiskelija

- asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulunsa realistiseksi
- työskentelee yrityksen tai organisaation laatuvaatimusten mukaisesti
- havaitsee laatupoikkeamat ja etsii niihin ratkaisuja
- toimii yrityksen tai organisaation kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti

### Toimiminen alan verkostoissa

Opiskelija

- viestii asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä
- tuntee toimialan keskeiset kansalliset ja kansainväliset verkostot
- hyödyntää verkostojaan työssään



## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä toimimalla vaativissa oman alan työtehtävissä. Osaaminen on mahdollista osoittaa myös kansallisissa ja kansainvälisissä kilpailutilanteissa tai em. kilpailutilanteisiin valmistautumisessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Ammattitaitovaatimuksista poikkeaminen tai osaamisen arvioinnin mukauttaminen eivät ole mahdollisia tässä tutkinnon osassa.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä tutkinnon osassa ja toteutuksessa opiskelija hankkii osaamista osallistumalla kilpailutoimintaan omalla alallaan. Kilpailutoimintaan kuuluu valmentautumista opettajan ohjauksessa sekä kestoaltaan ja tavoitteiltaan yksilöllinen työelämäjakso koulutussopimuksella tai oppisopimuksella, jossa myös kyseiseen tutkintoon kuuluvia kilpailutoimintaan rajattuja työtehtäviä opitaan ja harjaannutetaan. Oppimisympäristöinä toimivat oppilaitoksen työtilat, semifinaali ja finaaliapaikat, verkko-opetusmenetelmät ja projektit sekä työpaikkojen työskentelyympäristöt

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## 2.16. Ilmastovastuullinen toiminta (106735)

Tutkinnon osassa perehdytään ilmastomuutoksen perusteisiin, syihin ja keskeisiin hillinnän ja sopeutumisen keinoihin. Keskeisenä opiskelijan oppimistavoitteena on selvittää jonkin toiminnan, tuotteen tai vaikka työpaikan ilmastovaikutuksia ja pohtia keinoja päästöjen vähentämiseksi ja ilmastomuutoksen sopeutumiseksi sekä viestiä ilmastoratkaisuista työyhteisössä.



Elinkaariajattelu

#### Tutkinnon osan teemat:

- Ilmastomuutoksen perusteet
- Ilmastomuutoksen hillinnän ja sopeutumisen keinoja omalla alalla
- Ilmastovastuullisuuden edistäminen työpaikalla

## Ammattitaitovaatimukset

### Ilmastomuutoksen lähtökohtien selvittäminen

Opiskelija

- ymmärtää ilmastomuutoksen ilmiönä ja ihmisen toiminnan vaikutuksen siihen sekä ratkaisujen tarpeen
- tunnistaa suomalaisen toimintaympäristön erityispiirteitä ilmastomuutoksen hillintään ja sopeutumiseen
- tunnistaa keskeisiä ilmastomuutokseen vaikuttavia tekijöitä omalla alallaan
- tunnistaa vaikutusmahdollisuuksia ilmastomuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen omassa työtehtävässään.

### Ilmastomuutoksen vaikutusten ja ratkaisujen esittäminen

Opiskelija

- selvittää oman työnsä, työyhteisönsä toiminnan, tuotteen tai palvelun ilmastovaikutuksia
- pohtii käytännön ratkaisuja ilmastomuutoksen hillintään tai siihen sopeutumiseen toimialallaan
- arvioi ja vertailee pohtimiensa ilmastoratkaisujen toteuttamiskelpoisuutta ja taloudellisuutta
- ehdottaa käytännössä toteuttavissa olevia perusteltuja ratkaisuja työnsä tai työyhteisönsä toiminnan, tuotteen tai palvelun kehittämiseen ilmastovaikutusten vähentämiseksi

### Ilmastovastuullisen toiminnan vahvistaminen

Opiskelija

- viestii ehdottamistaan ilmastoratkaisuista työyhteisössään
- osallistuu toimintaan, jolla kehitetään ilmastotietoisuutta ja -asioita työyhteisössä
- kannustaa omalla toiminnallaan muita ilmastovastuuseen

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti</li><li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskentelemällä ilmastovastuullisesti omalla alallaan. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

### Toteutukset

#### Toteutus työelämässä ja verkko-opintoina

#### Osaamisen hankkiminen

Tutkinnon osa suoritetaan ohjattuina verkko-opintoina Moodlessa sekä ja työelämässä oppimalla. Ilmastovastuullinen toiminta tutkinnon osan työelämäoppimisen voi hyvin yhdistää jonkin toisen

tutkinnon osan teo-jaksoon. Sakky:ssa on Moodlea yhteinen materiaali Ilmastovastuullinen toiminta. Moodlen materiaalia ja oppimistehtäviä hyödynnetään oppimisen tukena.

Sakky:ssa tutkinnon osaan on nimetty ohjaavat opettajat pooleittain. He ohjaavat opiskelijoiden verkko-opintoja sekä ohjaavat opiskelijan työelämässä oppimista yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa. Ohjaavat opettajat ovat perehtyneet ilmastokysymyksiin ja mm. hiilijalanjäljen laskennan perusteisiin. Tutkinnon osan työpaikalla tapahtuvaa oppimista voi kuitenkin ohjata myös muu ohjaava opettaja. Tällöin poolikohtainen ohjaaja opastaa tarvittaessa ohjaavaa opettajaa ja työpaikkaohjaajaa mm. arviointitiedon kokoamisessa.

### **Osaamisen osoittaminen**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ilmastovastuullisena toimijana. Osaaminen voidaan osoittaa organisaation, työyhteisön, hankinnan, prosessin, tuotteen tai palvelun, oppilaitoksen tai muun vastaavan ilmastotoiminnan tehtävissä. Käytännössä opiskelija voi osoittaa osaamisensa joko työssäoppimispaikalla/ työpaikalla, oppilaitoksessa tai opiskelijan omassa NY-yrityksessä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## **2.17. Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen (106734)**

Tämän tutkinnon osan tavoitteena on kansainvälisyysosaamisen hankkiminen esim. kansainvälisessä toimintaympäristössä tai toimien kansainvälisissä projekteissa ja verkostoissa.



Kansainvälisyys: mahdollisuutena koko maailma

### **Tutkinnon osan teemat:**

- Valmistautuminen kansainvälisessä työympäristössä toimimiseen
- Työskentely kansainvälisessä ympäristössä
- Kansainvälisen osaamisen hyödyntäminen ja jakaminen

## Ammattitaitovaatimukset

### Valmistautuminen kansainvälisessä työympäristössä toimimiseen

Opiskelija

- etsii tietoa ja perehtyy kansainväliseen työympäristöön ja tulevaan työtehtävään
- perehtyy työtehtävään liittyvien maiden kulttuuriin ja yhteiskuntaan
- huolehtii kansainvälisessä työtehtävässä tarvittavista järjestelyistä ja asiakirjoista
- selvittää ja sopii työtehtävän tavoitteet ja sisällöt
- ottaa huomioon työympäristöön ja -tehtävään liittyvät vaatimukset, tarpeet ja aikataulun

### Vuorovaikutus kansainvälisessä työympäristössä

Opiskelija

- toimii vuorovaikutuksessa kansainvälisen työyhteisön ja kansainvälisten asiakkaiden kanssa
- käyttää toimialansa keskeistä sanastoa vieraalla kielellä
- jakaa osaamistaan kansainvälisessä työympäristössä
- käyttää eri viestintäkanavia vastuullisesti
- toimii eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa
- toimii työkuulttuurin mukaisesti

### Työskentely kansainvälisessä ympäristössä

Opiskelija

- noudattaa sovittuja työaikoja ja toimintatapoja
- toimii joustavasti erilaisissa tilanteissa
- noudattaa työtehtäviin liittyviä määräyksiä ja ohjeita
- huomioi terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät riskit
- toimii vastuullisesti ja eettisesti
- toimii tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäen

### Kansainvälisen osaamisen hyödyntäminen ja jakaminen

Opiskelija

- arvioi kansainvälisessä työtehtävässä hankitun osaamisen merkitystä urallaan
- hyödyntää kansainvälistä osaamistaan työssään
- arvioi työtehtävään liittyvien maiden työmenetelmien ja toimintakulttuurien vaikutuksia työn sujuvuuteen ja lopputulokseen
- jakaa kansainvälistä osaamistaan työyhteisössä

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskennellen kansainvälisessä työympäristössä tai projektissa ulkomailla tai kotimaassa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus työelämässä ja verkko-opintoina

#### Osaamisen hankkiminen

Moodlessa on yhteiseen käyttöön verkkokurssi: Valmennuskurssi kansainväliselle jaksolle, jonne opettaja ohjaa opiskelijan. Tutkinnon osan suoritusta ohjaavat mm. kansainvälisyyskoordinaattori tai -yhdyshenkilö, vastuuopettaja ja työpaikkaohjaaja. Toteutus ja ympäristö suunnitellaan aina opiskelijakohtaisesti.

Tutkinnon osan suorittaminen voi koostua esim. seuraavasti:

- kansainvälisessä toimintaympäristössä, kansainvälisissä projekteissa ja verkostoissa toimiminen
  - Kansainvälisellä toimintaympäristöllä tarkoitetaan, että työyhteisössä puhutaan vierasta kieltä, esim. englanninkielinen päiväkotikielinen tai esim. vaihtojakso ulkomailla
  - Työympäristössä ollaan yhteydessä asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin vieraalla kielellä.
- oppilaitoksen oppimisympäristöissä toimiminen, kuten valmentautuminen (esimerkiksi vaihto-opiskelijan tutorointi) ja osaamisen jakaminen
- verkko-oppimisympäristöissä, kuten kansainvälisen kumppanin järjestämälle verkkokurssille osallistuminen

#### Osaamisen osoittaminen

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskennellen kansainvälisessä työympäristössä tai projektissa ulkomailla tai kotimaassa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.18. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen (106731)

Tutkinnon osan suoritettuaan opiskelija tuntee ammatillisen koulutuksen järjestämismuodot ja tutkintorakenteet. Hän osaa ohjata muita opiskelijoita työelämässä oppimista koskevissa asioissa ja osaamisen hankkimisessa. Hänellä on osaamista ja valmiuksia toimia yhteyshenkilönä työpaikan ja koulutuksen järjestäjän välillä.





Matkailua luonnossa

**Tutkinnon osan teemat:**

- Yhteyshenkilön tehtävät
- Yhteyshenkilönä toimiminen työpaikalla

**Ammattitaitovaatimukset**

**Yhteyshenkilönä toimiminen**

Opiskelija

- perehtyy oman alan tutkintojen perusteisiin ja tunnistaa työtehtävien yhteyden niihin
- perehtyy koulutuksen järjestäjän ja työpaikan väliseen työnjakoon ammatillisen koulutuksen järjestämisessä
- selvittää mahdollisuuksia järjestää koulutusta ja näyttöjä työpaikalla
- tiedottaa ammatillisen koulutuksen järjestämisestä työpaikalla yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa
- toimii vuorovaikutuksessa erilaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden kanssa

**Ohjaustilanteisiin valmentautuminen**

Opiskelija

- perehtyy ohjattavan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan
- osallistuu osaamisen hankkimisen suunnitteluun työpaikalla
- osallistuu ohjattavan opiskelijan työturvallisuuteen, työpaikan ohjeisiin ja käytäntöihin perehdyttämiseen
- suunnittelee opiskelijan ohjausta ja aikataulua
- seuraa erilaisia ohjaustilanteita
- hyödyntää digitaalisia välineitä tarkoituksenmukaisesti
- arvioi omaa ohjausosaamistaan ja määrittää kehittämistarpeensa

**Palautteen antaminen osaamisen kehittymisestä**

Opiskelija

- vertaa hankittua osaamista asetettuihin tavoitteisiin

- antaa rakentavaa palautetta osaamisen kehittymisestä
- huomioi palautteen antamisessa erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä toimimalla yhteyshenkilönä työpaikalla sekä valmentautumalla ohjaus- ja palautteenantotilanteisiin. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tässä tutkinnon osassa opiskelija hankkii osaamista oppilaitoksen digitaalisissa oppimisympäristöissä sekä työelämässä. Tämä on ammatillinen valinnainen tutkinnon osa ja suositellaan suoritettavaksi ammatillisten opintojen loppuvaiheessa, koska tutkinnon osan opiskelu vaatii kyseisen perustutkinnon perusteiden hallintaa sekä kokemusta työelämässä opiskelusta. Tutkinnon osaan kuuluu kestoltaan ja tavoitteiltaan yksilöllinen työelämässä oppimisen jakso koulutusopimuksella tai oppisopimuksella.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## 2.19. Yritystoiminnan suunnittelu (106732)

Yritystoiminnan suunnittelu on ammatillisen perustutkinnon valinnainen tutkinnonosa, jonka laajuus on 15 osaamispistettä.

Tässä tutkinnon osassa perehdytään yrittäjyyteen sekä yritystoiminnan perustoimintoihin ja tarkastellaan niitä yritystoiminnan aloittamisvaiheen näkökulmasta. Opiskelija pohtii omia vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan toimiakseen yrittäjänä itseään kiinnostavalla alalla. Tutkinnonosan aikana kehitetään liikeidea ja sen pohjalta lasketaan yrityksen aiheuttamat kustannukset, hinnoitellaan tuotteet ja palvelut, laaditaan budjetit ja muut rahoituksen laskelmat. Lisäksi tarkastellaan yritystoiminnan vaatimat luvat ja perustamisessa tarvittavat asiakirjat.



Suunnittelupalaverissa ideoidaan

#### Tutkinnon osan teemat:

- Liiketoimintamahdollisuuksien etsiminen ja omat yrittäjävalmiudet
- Liiketoimintasuunnitelman laatiminen

## Ammattitaitovaatimukset

### Liiketoimintamahdollisuuksien etsiminen ja ideoiminen

Opiskelija

- kartoittaa valitsemallaan alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita
- arvioi kartoituksen pohjalta liiketoimintamahdollisuuksia
- ymmärtää kestäväen kehityksen vaatimukset ja merkityksen liiketoiminnalle

### Liikeidean kehittäminen ja liiketoimintasuunnitelman laatiminen

Opiskelija

- selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä
- kartoittaa liikeideoita ja valitsee niistä toteuttamiskelpoisen
- tekee suunnitelman yrityksen toiminnoista hyödyntäen tarvittaessa asiantuntijoita
- laskee yritystoimintaan liittyviä tuottoja ja kustannuksia sekä suunnittelee rahoitusta
- ottaa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön

### Verkostoituminen sidosryhmien kanssa

Opiskelija

- valitsee toimintansa kannalta keskeisiä sidosryhmiä
- esittelee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintamallin jollekin keskeiselle sidosryhmälle

### Yrityksen perustamiseen liittyvien asiakirjojen laatiminen

Opiskelija

- valitsee sopivan yritysmuodon
- laskee tarvittavan rahoituksen
- selvittää yrityksen keskeiset perustamisasiakirjat ja laatii ne

### Vahvuuksien ja osaamisen arviointi

Opiskelija

- kartoittaa vahvuutensa toimia yrittäjänä
- esittelee yritystoiminnassa tarvittavan osaamisensa

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä laatimalla yksin tai ryhmän kanssa liiketoimintasuunnitelman kehittämälleen liikeidealle. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

### Toteutukset

#### Toteutus oppilaitoksessa ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä tutkinnonosan on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Osaamisen hankkiminen tapahtuu oppilaitoksella tekemällä ja ongelmanratkaisutaitoja hyödyntävillä opetusmenetelmillä yksin tai pareittain.

Työelämässä oppimisen jakson aikana opiskelija havainnoi valitsemansa toimialan yritystoimintaa erilaisten yritystoimintaa kuvaavien mallien avulla. Näistä hän tekee omaa liiketoimintasuunnitelmaansa varten johtopäätöksiä. Opettaja toimii ohjaajana / tutorina sekä lähiopetus- että työelämässä oppimisen jakson ajan.

### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnonperusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu. Osaamisen arviointi toteutuu kun opiskelija tai opiskelijat esittelevät laatimansa liiketoimintasuunnitelman kokonaisuudessaan arvioijille arviointi- ja haastattelutilanteessa.

## **Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä**

### **Osaamisen hankkiminen**

Tämä tutkinnonosan on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Osaamisen hankkiminen tapahtuu pääsääntöisessä työelämässä tehden valitun yrityksen työtehtäviä ja havainnoiden yritystoimintaa. Jakson tukena on verkkomateriaali Moodle-oppimisalustalla, johon sisältyy teoriaa tekstinä, kuvina, videoina. Erityyppisten tehtävien kautta liiketoimintasuunnitelma rakentuu valmiiksi vaihe vaiheelta.

### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnonperusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu. Osaamisen arviointi toteutuu kun opiskelija tai opiskelijat esittelevät laatimansa liiketoimintasuunnitelman kokonaisuudessaan arvioijille arviointi- ja haastattelutilanteessa.

## **2.20. Yrityksessä toimiminen (106733)**

Yrityksessä toimiminen on ammatillisen perustutkinnon valinnainen tutkinnonosa, jonka laajuus on 15 osaamispistettä.

Tässä tutkinnonosassa työskennellään jo toimivassa yrityksessä joko itse tai yrittäjän apuna. Yritystoimintaan perehdytään yrityksen päivittäisten toimintojen tekemisen kautta. Yritystoimintaa havainnoidaan, jolloin päästään suunnittelemaan ja kehittämään yritystoimintaa sekä sen vaatimia verkostoja.



Yrityksen toiminnan seuranta

#### **Tutkinnon osan teemat:**

- Liiketoiminnan nykytilan analysointi
- Liikeidean täsmentäminen ja yrityksen toimintasuunnitelman päivittäminen
- Yrityksessä toimiminen

### **Ammattitaitovaatimukset**

#### **Yrityksen liiketoiminnan suunnittelu**

Opiskelija

- hankkii yrityksen liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa
- laatii asiakaslähtöisen toimenpidesuunnitelman ja täsmentää yrityksen tavoitteet
- laatii budjetit ja rahoitussuunnitelman tiedostaen yrittäjän aseman
- tunnistaa yritystoimintaan liittyvät keskeiset riskit
- ymmärtää kestäväen kehityksen vaatimukset ja merkityksen liiketoiminnalle

#### **Yrityksen liiketoimintaa edistävien yhteistyöverkostojen rakentaminen**

Opiskelija

- hankkii liiketoiminnan kannalta keskeisiä yhteistyökumppaneita
- sopii yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden kanssa
- solmii tarvittaessa yhteistyösopimukset vastuut ja velvollisuudet huomioiden

#### **Yrityksessä toimiminen**

Opiskelija

- toimii yrittäjänä tai osana yhteistyöverkosta
- hoitaa sovittua liiketoiminnan osa-aluetta
- ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaan liittyviä ongelmatilanteita
- toimii toimialan lainsäädännön mukaisesti

#### **Yrityksen toiminnan arviointi ja kehittäminen**

## Opiskelija

- asettaa toiminnalleen tavoitteita yrityksen strategisten tavoitteiden mukaisesti
- tekee rakentavia ja perusteltuja ehdotuksia yrityksen toiminnan kehittämiseksi laatu- ja tulostavoitteet huomioiden
- ottaa suunnitelmissaan huomioon asiakkaiden ja sidosryhmien odotukset

## Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla yrityksessä ja kehittämällä yrityksen liiketoimintaa suunnitelman mukaisesti. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.



## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä tutkinnonosan on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Osaamisen hankkiminen tapahtuu pääsääntöisessä työelämässä tehden valitun yrityksen työtehtäviä ja havainnoiden yritystoimintaa. Jakson tukena on verkkomateriaali Moodle-oppimisalustalla, johon sisältyy teoriaa tekstinä, kuvina, videoina. Erityyppisten tehtävien kautta liiketoimintaa kehitetään vaihe vaiheelta

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

### Toteutus työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä tutkinnon osa on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Tutkinnonosa voi toteutua esimerkiksi perheyrityksessä tai muussa yrityksessä toimisen sekä Nuori Yrittäjyys yrityksen kautta, jossa opiskelija perustaa oman yrityksen haluamalleen toimialalle ja toimii tässä yrityksessä yhden lukuvuoden ajan.

Nuori Yrittäjyys - ohjelmassa perustetaan lukuvuoden ajaksi oikealla rahalla toimiva yritys, joka myy ja markkinoi tuotteet ja palvelut asiakkaalle. Opiskelijat käyvät lukuvuoden aikana läpi yrityksen kaikki vaiheet perustamisesta yrityksen lopettamiseen.

Toimintamallissa opettaja toimii tutorina/ mentorina NY-yrityksen kulloisenkin tilanteen mukaisesti. Opettajatutor seuraa yrityksessä toimivaa opiskelijaa ja kannustaa omatoimisuuteen ja ongelmanratkaisuun. Hän mahdollistaa ja tukee oppimista erilaisissa tilanteissa.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## 2.21. Paikallisesti tarjottava tutkinnonosa: Aktiivinen toimija yhteiskunnassa ja työelämässä (106736)

Aktiivinen toimija yhteiskunnassa ja työelämässä on paikallisesti tarjottava valinnainen tutkinnon osa, jonka laajuus on 15 osaamispistettä.

Tutkinnon osassa opiskelija kehittää omaa osallisuuttaan yhteiskunnallisena toimijana. Hän auttaa opiskelijakavereitaan osallistumalla esimerkiksi tutor-toimintaan tai opiskelijakuntatoimintaan tai on mukana esittelemässä oppilaitosta ja opintoja erilaisissa tilaisuuksissa. Opiskelija toimii uuden opiskelijan tukena oppilaitoksessa tai työpaikalla ja omalla esimerkillään edistää oppilaitoksen ja työpaikan toimintaa ja ilmapiiiriä. Opiskelija asennoituu ennakkoluulottomasti ja suvaitsevaisesti eri kulttuuripiireistä tuleviin ihmisiin ja asioihin sekä käyttää aktiivisesti suomen kieltä.



## Koodi

106736

## Ammattitaitovaatimukset

### Aktiivinen toimija

- auttaa opiskelijakavereitaan opiskelussa ja työtehtävissä osallistumalla esimerkiksi tutor-toimintaan tai opiskelijakuntatoimintaan ()
- on mukana oppilaitoksen ja opintojen esittelyissä ()
- edistää omalla esimerkillään oppilaitoksen ja työpaikan toimintaa ja ilmapiiriä ()
- asennoituu ennakkoluulottomasti ja suvaitsevaisesti eri kulttuuripiireistä tuleviin ihmisiin ja asioihin ()
- käyttää aktiivisesti suomen kieltä puhuessaan ja kirjoittaessaan ()

## Arviointi

Opiskelija
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtävät ohjatusti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee lisäohjausta</li><li>• hyödyntää tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtävät ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee harvoin lisäohjausta</li><li>• hyödyntää tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtäväkokonaisuuden oma-aloitteisesti ja annettujen ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa tehtäväkokonaisuuden oma-aloitteisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aktiivisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja kehittää tehtäväkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aktiivisesti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä toteuttamalla käytännön tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua taitoa ei voida arvioida näytön perusteella, täydennetään se yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus oppilaitoksessa

### Osaamisen hankkiminen

Tässä tutkinnon osassa opiskelija toimii aktiivisesti aloittavan opiskelijan tukena, osallistuu opettajien ja opinto-ohjaajan apuna oppilaitoksen tapahtumiin ja toimintoihin, tai osallistuu aktiivisesti opiskelijakunnan toimintaan ja toimii tutorina.

Opiskelija voi osoittaa osaamisensa perehdyttämällä uuden opiskelijan opintoihin tai suunnitteleamalla ja toteuttamalla opiskelijakunnan tapahtuman työryhmän jäsenenä tai itsenäisesti. Opiskelija voi olla apuna esimerkiksi avoimissa ovissa ja muissa markkinointitilaisuuksissa, kilpailuissa, vanhempainilloissa ja peruskoulun oppitunneilla

vierailtaessa. Opiskelija voi myös kehittää uuden toimintamallin, jolla opiskelijoita saadaan osallistumaan aktiivisemmin opiskelijakunnan toimintaan.

Opiskelija ja opettaja suunnittelevat etukäteen tilanteen ja tehtävät, joista opiskelija huolehtii. Opiskelija kirjaa työtehtävänsä osaamisen osoittamisen suunnitelmaan ja oppimispäiväkirjaan. Tutkinnon osan laajuus on tärkeää huomioida suunnittelussa, tekemisen ja toiminnan on oltava riittävän laajaa ja säännöllistä.

#### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

#### **Toteutus työelämässä**

##### **Osaamisen hankkiminen**

Tutkinnon osassa opiskelija perehdyttää tai toimii aktiivisesti uuden henkilön tukena työpaikalla. Opiskelija, opettaja ja työpaikkaohjaaja suunnittelevat etukäteen tilanteen ja toimenpiteet, joista opiskelija huolehtii. Opiskelija kirjaa työtehtävänsä osaamisen osoittamisen suunnitelmaan ja oppimispäiväkirjaan. Tutkinnon osan laajuus on tärkeää huomioida suunnittelussa, tekemisen ja toiminnan on oltava riittävän laajaa ja säännöllistä.

##### **Osaamisen osoittaminen**

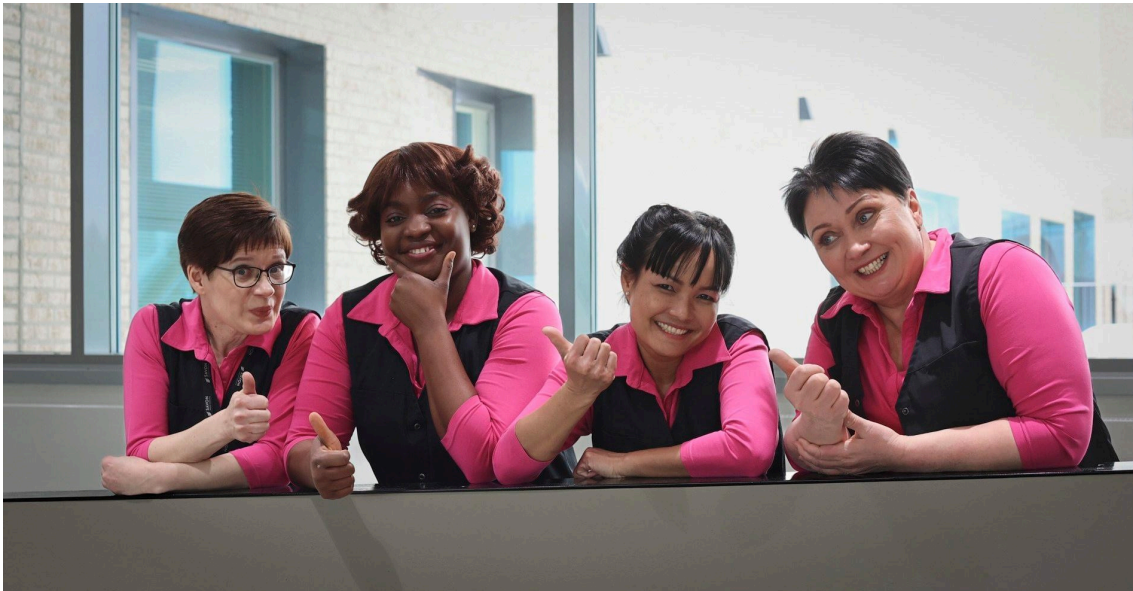
Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## **2.22. Paikallisesti tarjottava tutkinnonosa: Monikulttuurisessa työyhteisössä toimiminen (106737)**

Monikulttuurisessa työyhteisössä toimiminen on paikallisesti tarjottava perustutkintojen tutkinnon osa, jonka laajuus on 15 osaamispistettä. Tutkinnon osa antaa valmiuksia työskennellä entistä monikulttuurisemmissä työpaikoissa, huomioida kulttuurieroja ja kehittää omaa viestintää selkeälle kielelle.

#### **Teemat**

- Valmistautuminen monikulttuurisessa työympäristössä toimimiseen
- Työskentely monikulttuurisessa työyhteisössä ammattitaitoisesti ja vuorovaikutteisesti



## Laajuus

15.00

## Koodi

106737

## Ammattitaitovaatimukset

### **Valmistautuminen monikulttuurisessa työympäristössä toimimiseen**

- opiskelija perehtyy maahanmuuton syihin ja tarpeellisuuteen
- ymmärtää kulttuurin ja monikulttuurisuuden käsitteet ja niiden vaikutuksen työpaikalla toimimiseen
- tiedostaa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon merkityksen
- tunnistaa rasismien ilmentymisen muotoja ja antirasistisia toimintatapoja
- perehtyy kielitietoisuuteen
- perehtyy suomalaiseen työkuultuuriin ja tiedostaa, miten siinä toimitaan
- tiedostaa yhteisöllisten toimintatapojen merkityksen

### **Työskentely monikulttuurisessa työyhteisössä ammattitaitoisesti ja vuorovaikutteisesti**

- opiskelija työskentelee alan työtehtävissä monikulttuurisessa työyhteisössä ja/tai asiakaskohteessa
- tiedostaa työyhteisön toimintakulttuurin
- noudattaa sovittuja työaikoja ja toimintatapoja
- toimii terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät riskit huomioiden
- toimii vastuullisesti ja eettisesti
- kohtaa toisista kulttuureista tulevat yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti ja toimii heidän kanssaan joustavasti ja yhteistyökykyisesti
- toimii kielitietoisesti ja käyttää selkeää kieltä sekä ohjaa ammattikielen oppimiseen
- hyödyntää kieli- ja kulttuurisidonnaista osaamista työssään

## Arviointi

Opiskelija
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtävät ohjatusti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee lisäohjausta</li><li>• hyödyntää tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtävät ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee harvoin lisäohjausta</li><li>• hyödyntää tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tehtäväkokonaisuuden oma-aloitteisesti ja annettujen ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa tehtäväkokonaisuuden oma-aloitteisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aktiivisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja kehittää tehtäväkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aktiivisesti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuunnitelmia</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskennellen monikulttuurisessa työympäristössä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Opiskelija kirjaa työtehtävänsä osaamisen osoittamisen suunnitelmaan ja oppimispäiväkirjaan.

## Toteutukset

### Oppilaitos-, työelämä- ja verkkototeutus

#### Osaamisen hankkiminen

Tutkinnon osassa monikulttuurisessa työympäristössä toimimiseen valmistaudutaan oppilaitoksessa ja verkko-oppimisympäristössä. Tämän jälkeen opiskelija työskentelee käytännön työtehtävissä monikulttuurisessa työympäristössä ja osoittaa työelämässä ammattitaitonsa.

## Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu. Opiskelija kirjaa työtehtävänsä osaamisen osoittamisen suunnitelmaan ja oppimispäiväkirjaan.

### 2.23. Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa: Astromatkailun tuntemus (107778)

Tämä tutkinnon osa on matkailualan perustutkinnon opiskelijoille valinnainen tutkinnon osa ja se suoritetaan opintojen loppuvaiheessa. Tämän tutkinnon osan keskeistä osaamista on: opiskelija osaa tunnistaa valosaasteen merkityksen matkailukysyntään ja tietää miten pimeyttä voi hyödyntää matkailuaktiviteeteissa sekä tuntee Pohjois-Savon alueen pimeyttä hyödyntävät matkailupalvelut ja matkailukohteet. Opiskelija osaa selittää valosaasteen käsitteen sekä vaikutukset ja tietää, miten ympäristöä voi varjella liialliselta valosaasteelta. Opiskelija tuntee tähtitaivaan merkityksen paikallisen kulttuurin tasolla ja tuntee alueen soveltuvat retkikohteet.



Astromatkailun tuntemus

#### Laajuus

10.00

#### Koodi

107778

#### Ammattitaitovaatimukset

**Tunnistaa valaisemattoman yötaivaan vetovoimatekijänä matkailupalveluissa**  
Opiskelija

- Tunnistaa valosaasteen vaikutukset matkailukysyntään
- Tunnistaa astromatkailun kansainväliset kohderyhmät
- Tunnistaa pimeyden vetovoimatekijät ja mahdollisuudet matkailupalveluissa

### **Tunnistaa valosaasteen ympäristö- ja terveysvaikutukset**

Opiskelija

- On perehtynyt valosaasteen laajuuteen maailmassa ja Suomessa
- Tunnistaa valosaasteen vaikutukset luontoon ja ihmiseen
- Tunnistaa valosaasteettomat alueet
- Pystyy antamaan kehittämisehdotuksia valosaasteen pienentämiseksi
- Osaa vähentää valosaastetta omassa toiminnassaan astromatkailupalveluiden järjestämisessä

### **Osaa hyödyntää pimeyttä matkailun vetovoimatekijänä**

Opiskelija

- Tunnistaa astromatkailuun soveltuvat pimeät alueet
- Tietää valaisemattoman yötaivaan matkailuun soveltuvat käyntikohteet alueella
- Osaa kertoa revontulista, Linnunradasta ja tähtikuvioista sekä niihin liittyvistä suomalaisista astraalimyyteistä kuten Sampo, Hiiden hirven hiihdäntä, Karhun synty- ja Iso Tammi-runot
- Osaa kertoa itäsuomalaisesta kaskikulttuurista ja sen merkityksestä muinaissuomalaisten astraalimyyttien säilyttäjänä
- Osaa kertoa kaskikulttuuriin olennaisesti liittyvästä maailmankuvasta, tietämyksestä sekä loitsuista
- Osaa paikantaa taivaalle Otavan ja Pohjantähden, Kassiopeian ja Orionin tähtikuviot sekä Linnunradan
- Osaa neuvoa kuinka edellä mainitut tähtikuviot löytyvät taivaalta
- Osaa käyttää planisfääriä ja Ursan tähtikarttasovellusta opastuksen apuvälineinä
- Tunnistaa astromatkailun eri kohderyhmiä kiinnostavat aktiviteetit



## Arviointi

### Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä. Hän tunnistaa valaisemattoman yötaivaan merkityksen matkailussa ja ymmärtää valosaasteen ympäristö- ja terveysvaikutukset. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä tutkinnonosan on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Osaamisen hankkiminen tapahtuu pääsääntöisesti verkkomateriaalin avulla, mikä löytyy Moodle-oppimisalustalta. Lähdemateriaaliin sisältyy teoriaa tekstinä, kuvina, videoina. Erityyppisten tehtävien kautta opiskelijan osaaminen rakentuu valmiiksi vaihe vaiheelta.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## 2.24. Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa: Astromatkailun toteuttaminen (107779)

Tämä tutkinnon osa on matkailualan perustutkinnon opiskelijoille valinnainen tutkinnon osa ja se suoritetaan opintojen loppuvaiheessa. Opiskelija tutustuu valaisemattoman yötaivaan vetovoimatekijöihin, valosaasteen ympäristö- ja terveysvaikutuksiin sekä osoittaa osaavansa hyödyntää pimeyttä matkailun vetovoimatekijänä. Hän myös suunnittelee ryhmälle astromatkailuretken ohjelmiseen ja ruokailuineen huomioiden turvallisuussuunnitelman. Hän myös toimii retkellä oppaana.



Astromatkailun toteuttaminen

## Laajuus

15.00

## Koodi

107779

## Ammattitaitovaatimukset

### Tunnistaa valaisemattoman yötaivaan vetovoimatekijänä matkailupalveluissa

Opiskelija

- Tunnistaa valosaasteen vaikutukset matkailukysyntään
- Tunnistaa astromatkailun kansainväliset kohderyhmät
- Tunnistaa pimeyden vetovoimatekijät ja mahdollisuudet matkailupalveluissa

### Tunnistaa valosaasteen ympäristö- ja terveysvaikutukset

Opiskelija

- On perehtynyt valosaasteen laajuuteen maailmassa ja Suomessa
- Tunnistaa valosaasteen vaikutukset luontoon ja ihmiseen
- Tunnistaa valosaasteettomat alueet
- Pystyy antamaan kehittämissuhteita valosaasteen pienentämiseksi
- Osaa vähentää valosaastetta omassa toiminnassaan astromatkailupalveluiden järjestämisessä

### Osaa hyödyntää pimeyttä matkailun vetovoimatekijänä

Opiskelija

- Tunnistaa astromatkailuun soveltuvat pimeät alueet
- Tietää valaisemattoman yötaivaan matkailuun soveltuvat käyntikohteet alueella
- Osaa kertoa revontulista, Linnunradasta ja tähtikuvioista sekä niihin liittyvistä suomalaisista astraalimyteistä kuten Sampo, Hiiden hirven hiihdäntä, Karhun synty- ja Iso Tammi-runot
- Osaa kertoa itäsuomalaisesta kaskikulttuurista ja sen merkityksestä muinaissuomalaisen astraalimyytin säilyttäjänä
- Osaa kertoa kaskikulttuuriin olennaisesti liittyvästä maailmankuvasta, tietämyksestä sekä loitsuista
- Osaa paikantaa taivaalle Otavan ja Pohjantähden, Kassiopeian ja Orionin tähtikuviot sekä Linnunradan
- Osaa neuvoa kuinka edellä mainitut tähtikuviot löytyvät taivaalta
- Osaa käyttää planisfääriä ja Ursan tähtikarttasovellusta opastuksen apuvälineinä
- Tunnistaa astromatkailun eri kohderyhmiä kiinnostavat aktiviteetit

### Suunnittelee ja toteuttaa valaisemattoman yötaivaan retken

Opiskelija

- Osaa suunnitella teemaan liittyvän ruokailun/eväspaketin
- Osaa tehdä turvallisuussuunnitelman ja riskianalyysin retkelle
- Osaa toteuttaa retken turvallisesti
- Osaa kysyä ja ottaa vastaan palautetta ja tehdä muutoksia toimintaansa palautteen perusteella

## Arviointi

### Osaamisen arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön yksin tai ryhmän kanssa Opiskelija suunnittelee astromatkailuretken ohjelman, toimii retkellä oppaana ja osoittaa tuntevansa valaisemattoman yötaivaan vetovoimatekijät, valosaasteen ympäristö- ja terveysvaikutukset sekä osoittaa osaavansa hyödyntää pimeyttä matkailun vetovoimatekijänä.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## Toteutukset

### Toteutus verkko-opintoina ja työelämässä

#### Osaamisen hankkiminen

Tämä tutkinnonosan on perustutkinnossa valinnainen tutkinnonosa ja se opiskellaan tyypillisesti toisena tai kolmantena opiskeluvuotena.

Osaamisen hankkiminen tapahtuu pääsääntöisesti verkkomateriaalin avulla, mikä löytyy Moodle-oppimisalustalta. Lähdemateriaaliin sisältyy teoriaa tekstinä, kuvina, videoina. Erityyppisten tehtävien kautta opiskelijan osaaminen rakentuu valmiiksi vaihe vaiheelta. Lisäksi opiskelija hankkii osaamista työelämässä toimimalla opastustehtävissä Dark Sky matkailuyrityksessä.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti, kuten ammattitaidon osaamistavoissa on kerrottu.

## 2.25. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen (106728)

Savon ammattiopistossa Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen -tutkinnon osa muodostuu kahdesta osa-alueesta ja niiden osista:

Matematiikka ja matematiikan soveltaminen, pakollinen, 4 osaamispistettä

- Peruslaskutoimitukset
- Prosenttilaskut
- Matematiikan soveltaminen
- Geometria

Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen, pakollinen, 2 osaamispistettä

- Fysiikka
- Kemia

Näiden lisäksi opiskelijalle on tarjolla ko. osa-alueista valinnaisia osaamistavoitteita seuraavasti:

Matematiikka ja matematiikan soveltaminen, valinnainen, 4 osaamispisteettä

- Matemaattiset funktiot
- Tilastomatematiikkaa
- Kustannuslaskentaa
- Jatko-opintojen matematiikkaa

Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen, valinnainen, 4 osaamispistettä

- Ammatillaisen fysiikka
- Kokeellinen fysiikka 1
- Kokeellinen fysiikka 2
- Kokeellinen kemia

## Toteutukset

### Oppilaitostoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Oppilaitostoteutuksessa opiskelija hankkii osaamista itsenäisesti tehtävillä harjoituksilla tai parija ryhmitöillä. Oppimisen tukena voidaan käyttää verkkomateriaalia tai muuta materiaalia. Osaamista voidaan hankkia myös ammatillisiin tutkinnon osiin tai teemoihin yhdistettyinä tehtävinä tai harjoituksina. Toteutukset on aikataulutettu tutkinnoista ja yksiköistä riippuen joko puhtaina YTO-jaksoina tai ammatillisten opintojen rinnalla. Lisäksi lähitoteutusten rinnalla järjestetään YTO-työpajatarjontaa. Tarjonta vaihtelee yksikkökohtaisesti.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Verkkototeutus

#### Osaamisen hankkiminen

Savon ammattiopistossa on mahdollisuus suorittaa verkko-opintoina kaikki yhteisten tutkinnon osien pakolliset osat sekä laajan valikoiman valinnaisia osaamistavoitteita.

Verkkokurssien toteutus noudattaa yhteisesti sovittua jaksojärjestelmää eli verkkokurssit alkavat pääsääntöisesti noin viiden viikon välein. Yhden verkkokurssin ohjeellinen suorittamisaika on yksi jakso. Opinto-ohjaaja/tutor-opettaja nostaa opiskelijan verkko-kurssille Wilman kurssitarjottimen kautta henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti. Ennen verkko-opiskelun aloittamista on hyvä varmistua, että opiskelijalla on riittävät tietotekniset valmiudet sekä kykyä lähes itsenäiseen opiskeluun.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Työelämätoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Ytot työpaikalla on uusi tapa suorittaa yto-opintoja oman alan työpaikalla. Opinnot ovat osa-alueen laajuisia kokonaisuuksia, jotka on laadittu sisällöllisesti työelämälähtöisesti. Sisällöt integroituvat työskentelyyn oman alan työpaikalla ja tehtävät ovat Moodlessa. Opiskelija ohjautuu Ytot työpaikalla - opintoihin keskusteltuaan tutoropettajan tai opon kanssa siitä, millainen ytojen suorittamistapa sopisi hänelle parhaiten.

Matemaattis-luonnontieteellisen tutkinnon osasta ei vielä tällä hetkellä ole tarjontaa YTOt työpaikalla -tarjottimella.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

## 2.26. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen (106727)

Savon ammattiopistossa Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen -tutkinnon osa muodostuu viidestä pakollisesta osa-alueesta ja niiden osista:

Viestintä ja vuorovaikutusosaaminen äidinkielellä, suomi, pakollinen, 4 osaamispistettä

- Äidinkieli - Vuorovaikutus
- Äidinkieli - Tiedonhaku ja tekstilajit
- Äidinkieli - Kirjoittamisen perusteet
- Äidinkieli - Tekstien tuottaminen

tai

Viestintä ja vuorovaikutusosaaminen äidinkielellä, suomi toisena kielenä, pakollinen, 4 osaamispistettä

- S2 - Vuorovaikutus
- S2 - Tiedonhaku ja tekstilajit
- S2 - Kirjoittamisen perusteet
- S2 - Tekstien tuottaminen

sekä

Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi, pakollinen, 1 osaamispiste

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, englanti, pakollinen, 3 osaamispistettä

- Englanti - Vuorovaikutustaidot
- Englanti - Tiedonhakutaidot
- Englanti - Kulttuurintuntemus

Toiminta digitaalisessa ympäristössä, pakollinen, 2 osaamispistettä

- Tieto- ja viestintäteknisten laitteiden valinta ja käyttö
- Digitaalisten palveluiden ja sovellusten käyttö

Taide ja luova ilmaisu

Näiden lisäksi opiskelijalle on tarjolla ko. osa-alueista valinnaisia osaamistavoitteita seuraavasti:

Viestintä ja vuorovaikutusosaaminen äidinkielellä, suomi, valinnainen, 5 osaamispistettä

- Lupa puhua
- Viestintä työelämässä
- Kulttuuri ja kirjallisuus
- Mediapeliä
- Jatko-opintojen kieli

Viestintä ja vuorovaikutusosaaminen äidinkielellä, suomi toisena kielenä, valinnainen, 7 osaamispistettä

- S2 - Harjoittele suomea
- S2 - Puhu ja kirjoita suomea
- S2 - Lue ja kirjoita suomea
- S2 - Lupa puhua suomea
- S2 - Viestintä työelämässä
- S2 - Kulttuuri ja kirjallisuus
- S2 - Mediapeliä

Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi, valinnainen, 3 osaamispistettä

- Tala svenska på jobbet
- Läs och skriv svenska

- Svenska i Finland och Norden

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, englanti, valinnainen, 8 osaamispistettä

- Working English
- Job Hunt
- Citizen me
- ICT at Work
- Going Global
- Jatko-opintojen englanti
- Update Your English
- International Tutoring (1 - 3 osp)

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, ranska, valinnainen, 3 osaamispistettä

- Ranskan viestinnän perusteet
- Työelämän ranskaa
- Vaikuta ranskaksi

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, saksa, valinnainen, 3 osaamispistettä

- Saksan viestinnän perusteet
- Työelämän saksaa
- Vaikuta saksaksi

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, venäjä, valinnainen, 3 osaamispistettä

- Venäjän viestinnän perusteet
- Työelämän venäjää
- Vaikuta venäjäksi

Toiminta digitaalisessa ympäristössä, valinnainen, 5 osaamispistettä

- Digitaalisten palveluiden ja sovelluksien hyödyntäminen
- Digitaalisten sisältöjen tuottaminen ja jakaminen 1
- Digitaalisten sisältöjen tuottaminen ja jakaminen 2
- Sähköisen kaupankäynnin perusteet
- Kuvan ja videonkäsittelyn perusteet

Taide ja luova ilmaisu, valinnainen 3 osaamispistettä

- Taide ja ympäristö
- Taide ja teos (2 osp)

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue suoritetaan ja sitä opetetaan siten, että äidinkielenä on koulutuksen järjestäjän opetus- ja tutkintokielen mukaisesti suomen, ruotsin tai saamen kieli. Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue voidaan opiskelijan valinnan mukaan suorittaa ja sitä voidaan opettaa myös opiskelijan toisena kielenä olevalla suomen tai ruotsin kielellä, romanikielellä, viittomakielellä tai muulla opiskelijan äidinkielellä, mikäli koulutuksen järjestäjä tarjoaa tämän mahdollisuuden.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue suoritetaan ja sitä opetetaan siten, että äidinkielenä on koulutuksen järjestäjän opetus- ja tutkintokielen mukaisesti suomen, ruotsin tai saamen kieli. Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue voidaan opiskelijan valinnan mukaan suorittaa ja sitä voidaan opettaa myös opiskelijan toisena kielenä olevalla suomen tai ruotsin kielellä, romanikielellä, viittomakielellä tai muulla opiskelijan äidinkielellä, mikäli koulutuksen järjestäjä tarjoaa tämän mahdollisuuden.



## Toteutukset

### Oppilaitostoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Oppilaitostoteutuksessa opiskelija hankkii osaamista itsenäisesti tehtävillä harjoituksilla tai paria ryhmitöillä. Oppimisen tukena voidaan käyttää verkkomateriaalia tai muuta materiaalia. Osaamista voidaan hankkia myös ammatillisiin tutkinnon osiin tai teemoihin yhdistettyinä tehtävinä tai harjoituksina. Toteutukset on aikataulutettu tutkinnoista ja yksiköistä riippuen joko puhtaina YTO-jaksoina tai ammatillisten opintojen rinnalla. Lisäksi lähitoteutusten rinnalla järjestetään YTO-työpajatarjontaa. Tarjonta vaihtelee yksikkökohtaisesti.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Verkkototeutus

#### Osaamisen hankkiminen

Savon ammattiopistossa on mahdollisuus suorittaa verkko-opintoina kaikki yhteisten tutkinnon osien pakolliset osat sekä laajan valikoiman valinnaisia osaamistavoitteita.

Verkkokurssien toteutus noudattaa yhteisesti sovittua jaksojärjestelmää eli verkkokurssit alkavat pääsääntöisesti noin viiden viikon välein. Yhden verkkokurssin ohjeellinen suorittamisaika on yksi jakso. Opinto-ohjaaja/tutor-opettaja nostaa opiskelijan verkko-kurssille Wilman kurssitarjottimen kautta henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti. Ennen verkko-opiskelun aloittamista on hyvä varmistua, että opiskelijalla on riittävät tietotekniset valmiudet sekä kykyä lähes itsenäiseen opiskeluun.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Työelämätoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Ytot työpaikalla on uusi tapa suorittaa yto-opintoja oman alan työpaikalla. Opinnot ovat osa-alueen laajuisia kokonaisuuksia, jotka on laadittu sisällöllisesti työelämälähtöisesti. Sisällöt integroituvat työskentelyyn oman alan työpaikalla ja tehtävät ovat Moodlessa. Opiskelija ohjautuu Ytot työpaikalla - opintoihin keskusteltuaan tutoropettajan tai omon kanssa siitä, millainen ytojen suorittamistapa sopisi hänelle parhaiten.

Viestistä ja vuorovaikutusosaamisen tutkinnon osasta on mahdollista suorittaa työelämässä oppimisen jakson yhteydessä Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi, pakollinen osa-alue 4 osp.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

## 2.27. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen (106729)

Savon ammattiopistossa Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen -tutkinnon osa muodostuu kuudesta osa-alueesta ja niiden osista:

Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen, pakollinen, 2 osaamispistettä

- Yhteiskuntataidot
- Taloustaidot

Työelämässä toimiminen, pakollinen, 2 osaamispistettä

- Oman alan työmarkkinat
- Työelämän pelisäännöt

Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet, pakollinen, 1 osaamispiste

Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta, pakollinen, 1 osaamispiste

Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen, pakollinen, 2 osaamispistettä

- Liikunta ja hyvinvointi
- Terveystieto ja työkyky

Kestävän kehityksen edistäminen, pakollinen, 1 osaamispiste

Näiden lisäksi opiskelijalle on tarjolla ko. osa-alueista valinnaisia osaamistavoitteita seuraavasti:

Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen, valinnainen, 5 - 9 osaamispistettä

- Talousutisten anatomia
- Yhteiskunnallinen osallistuminen ja vaikuttaminen
- Ammattialani ja yhteiskunta
- Vaikuttamis- ja yhteisöllisyysosaaminen
- Tutorointi ja oppilaitoksen edustaminen

Työelämässä toimiminen, valinnainen, 6 osaamispistettä

- Työnhakutaidot
- Työyhteisön jäseneksi
- Kansainvälinen työnhaku
- Työelämän psykologiaa
- Hyvinvoinnin psykologiaa
- Vuorovaikutuksen psykologiaa

Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta, valinnainen, 2 osaamispistettä

- Innovaatioleiri
- Innovaatiotyöpaja

Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen, valinnainen, 6 osaamispistettä

- Liiku ja virkisty
- Liiku ja vahvistu
- Liiku ja osallistu
- Terveyttä ruoasta
- Kuntosaliharjoittelu
- Palloilu

Kestävän kehityksen edistäminen, valinnainen, 7 osaamispistettä

- Kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät
- Kestävän kehityksen suunnittelu

- Kestävä kehitys työpaikalla
- Kiertotalous yritystoiminnassa
- Ympäristölainsäädäntö
- Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävä kehitys

## Toteutukset

### Oppilaitostoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Oppilaitostoteutuksessa opiskelija hankkii osaamista itsenäisesti tehtävillä harjoituksilla tai paria- ja ryhmätöillä. Oppimisen tukena voidaan käyttää verkkomateriaalia tai muuta materiaalia. Osaamista voidaan hankkia myös ammatillisiin tutkinnon osiin tai teemoihin yhdistettyinä tehtävinä tai harjoituksina. Toteutukset on aikataulutettu tutkinnoista ja yksiköistä riippuen joko puhtaina YTO-jaksoina tai ammatillisten opintojen rinnalla. Lisäksi lähitoteutusten rinnalla järjestetään YTO-työpajatarjontaa. Tarjonta vaihtelee yksikkökohtaisesti.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Verkkototeutus

#### Osaamisen hankkiminen

Savon ammattiopistossa on mahdollisuus suorittaa verkko-opintoina kaikki yhteisten tutkinnon osien pakolliset osat sekä laajan valikoiman valinnaisia osaamistavoitteita.

Verkkokurssien toteutus noudattaa yhteisesti sovittua jaksojärjestelmää eli verkkokurssit alkavat pääsääntöisesti noin viiden viikon välein. Yhden verkkokurssin ohjeellinen suorittamisaika on yksi jakso. Opinto-ohjaaja/tutor-opettaja nostaa opiskelijan verkko-kurssille Wilman kurssitarjottimen kautta henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti. Ennen verkko-opiskelun aloittamista on hyvä varmistua, että opiskelijalla on riittävät tietotekniset valmiudet sekä kykyä lähes itsenäiseen opiskeluun.

#### Osaamisen osoittaminen

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.

### Työelämätoteutus

#### Osaamisen hankkiminen

Ytot työpaikalla on uusi tapa suorittaa yto-opintoja oman alan työpaikalla. Opinnot ovat osa-alueen laajuisia kokonaisuuksia, jotka on laadittu sisällöllisesti työelämälähtöisesti. Sisällöt integroituvat työskentelyyn oman alan työpaikalla ja tehtävät ovat Moodlessa. Opiskelija ohjautuu Ytot työpaikalla - opintoihin keskusteltuaan tutoropettajan tai omon kanssa siitä, millainen ytojen suorittamistapa sopisi hänelle parhaiten.

Yhteiskunta- ja työelämäosaamisen tutkinnon osasta on mahdollista suorittaa työelämässä oppimisen jakson yhteydessä seuraavat osa-alueet:

Työelämässä toimiminen, pakollinen, 2 osp

Työelämässä toimiminen, valinnainen, 3 osp, sisältää

- Työelämän psykologiaa
- Hyvinvoinnin psykologiaa
- Vuorovaikutuksen psykologiaa

Kestävän kehityksen edistäminen, pakollinen, 1 osp

### **Osaamisen osoittaminen**

Tutkinnon perusteiden mukaisesti.