



JEDU

Jokilaaksojen
koulutuskuntayhtymä

MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa

**Matkailupalvelujen osaamisala
Matkailupalvelujen tuottaja**

**Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala
Matkailuvirkailija**

Hyväksytty 19.05.2015

Sisällys

1.	JOHDANTO.....	3
2.	MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO	3
3.	AMMATTIALAN KUVAUS	3
4.	AMMATTIALAN ARVOPERUSTA.....	4
5.	PERUSTUTKINNON TAVOITTEET	4
6.	MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN.....	6

1. JOHDANTO

Tämä opetussuunnitelma on laadittu käyttäen suunnittelun perustana Matkailualan perustutkinnon perusteita, OPH:n määräys 28.10.2014, Dno 65/011/2014 ja Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymän opetussuunnitelman pedagogista toimintaohjetta 2014.

Opetussuunnitelma on laadittu paikalliseen toimintaympäristöön sopivaksi yhteistyössä työelämän kanssa.

Opetussuunnitelmaa ja sen toteuttamista kehitetään työelämästä ja opiskelijoilta saadun palautteen perusteella.

2. MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Tutkinto on mahdollista suorittaa Haapaveden ja Kalajoen ammattiopistoissa

3. AMMATTIALAN KUVAUS

Matkailuala on monen eri toimialan yhteistyötä. Matkailupalvelut tuotetaan palveluketjussa, jonka ytimessä on kotimainen tai ulkomainen asiakas. Hänen tarpeensa ja toiveensa matkasta ja sen palveluista vaihtelevat henkilökohtaisten ja matkan sisältöön liittyvien odotusten perusteella. Matkailupalvelu on asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutusta, joka muodostuu palveluketjun vaiheista: matkan suunnittelu, markkinointi, tuottaminen, palautteen antaminen ja arviointi.

Asiakkaalle tarjottavien tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, tuotteistaminen ja markkinointi tehdään matkailuyrityksissä kilpailutilanteen, liikeidean, toimintaympäristön ja matkailutrendien mukaan.

Matkapäätökseen ja matkalta odotettaviin palveluihin ja tuotteisiin vaikuttaa se, onko kyseessä vapaa-ajan matka vai työmatka ja suuntautuu se kotimaahan vai ulkomaille. Matkailualan ammattilaiset palvelevat sekä ulkomailta Suomeen tulevia, Suomesta ulkomaille matkustavia että kotimaassaan matkustavia suomalaisia. Asiakkaan palveluketju alkaa aina matkan suunnittelusta.

Vapaa-ajan matkan suunnittelun lähtökohtana voivat olla aikaisemmat omat, tuttavien tai muiden matkailijoiden kokemukset, mielikuvat ja tiedot matkailukohteista ja -yrityksistä. Vapaa-ajan matka voi olla mm. seikkailu-, kulttuuri-, teema-, hyvinvointi- tai sukulaismatka. Ennen matkalle lähtemistä asiakas arvioi matkakohteiden ja matkailupalvelujen sopivuutta juuri hänelle. Hän tutustuu sähköisissä verkoissa oleviin matkailumarkkinoinnin materiaaleihin, myyntipalveluihin, koti- ja ulkomaan matkoja myyviin matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien tarjontaan, matkailukeskusten keskusvaraamoiden tarjontaan ja matkailun neuvontapalveluihin. Hän voi myös käydä eri maiden, matkakohteiden, kuntien ja alueellisten organisaatioiden internet-sivustoilla. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita. Vapaa-ajan matkalle lähdetään joko yksin, perheen, ystävien tai esimerkiksi ryhmän kanssa.

Työmatka voi olla kokous-, koulutus-, kongressi- tai kannustematka. Tällaisen matkan palveluketju voi muodostua joko valmiista paketoitusta valmismatkasta kohteeseen, esimerkiksi kongressiin tai itse räätälöidystä omatoimimatkasta esimerkiksi kokoukseen tai koulutustilaisuuteen. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita.

Palveluketjun matkustusvaiheessa eri liikenneyhtiöt, esimerkiksi rautatie-, lento-, linja-autoja tilausliikennepalvelut tarjoavat kuljetuspalveluja matkakohteeseen, myös omalla autolla matkustaminen on yksi vaihtoehto. Asiakkaalla on valittavanaan monenlaisia majoitusvaihtoehtoja matkakohteesta riippuen. Valittavana on eritasoisia hotellimajoitusta, mökki- ja maatilamajoitusta, loma-asuntoja, leirintäalueita ja Bed & Breakfast -majoitusta. Ravintola- ja ruokailupalveluja asiakas saa majoitusyrityksistä, eri liikeideoilla toimivista ravintoloista, kahviloista, pitopalveluyrityksistä tai ohjelmanpalvelujen yhteydessä.

Matkakohteessa asiakas saa opastusta ja neuvoja matkailuneuvontapisteistä ja matkailuyrityksissä. Työ- ja vapaa-ajan matkailun aikana asiakas käyttää usein erilaisia ohjelmanpalveluja ja aktiviteetteja. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset luontoon, kulttuuriin, harrastuksiin, hyvinvointiin ja elämyksiin perustuvat matkailupalvelut. Erilaiset paikalliset ja alueelliset nähtävyydet, tilaisuudet ja kulttuuri-, urheilu- ja teematapahtumat ovat tärkeä osa asiakkaalle tarjottavia palveluja ja elämyksiä. Matkan aikana ja erityisesti loppuvaiheessa asiakas antaa palautetta matkakohteen yrityksille. Matkailuyritykset kehittävät omaa toimintaansa saadun asiakaspalautteen mukaan. Palveluketju päättyy, kun matkailija palaa takaisin kotiin. Matkan aikana saadut kokemukset ja elämykset vaikuttavat matkailijan seuraavien matkojen valintoihin.

Matkailun kasvunäkymät ovat sidoksissa sekä Suomen matkailun menestymiseen kilpailijoihin verrattuna että kotimaisen kysynnän osalta kuluttajien taloudelliseen tilanteeseen. Kansainväliset häiriöt heijastuvat nopeasti matkailupalveluiden kysyntään. Matkailualan tulevaisuuden näkymät Suomessa ovat hyvät. Kotimaisten ja ulkomaisten matkailijoiden määrät ovat kasvussa. Suomen matkailustrategian 2020 mukaisesti matkailun strategisiksi kehittämiskohteiksi on valittu matkailukeskusten kehittäminen ja teemapohjaisten tuotteiden ja palvelujen kestävä kehittäminen.

Asiakkaan ollessa palveluketjun eri vaiheissa hänellä on erilaisia toiveita ja tarpeita. Hän odottaa matkailualan ammattilaiselta sanatonta ja toiminnassa näkyvää ymmärrystä ja sopeutumista matkailijan tilanteeseen ja tarpeisiin, ongelmanratkaisukykyä, teknistä osaamista, kulttuurillista ja kielellistä yhteisymmärrystä sekä hyvää käytöstä. Matkailualan ammattilaisen on oltava joustava, luova, luotettava, vastuuntuntoinen ja sopeutuvainen muutoksiin ja yrityksen arvoihin. Sanallisen ja sanattoman viestinnän taidot sekä eri viestintävälineiden käyttö on osattava.

Tärkeitä ammattitaitovaatimuksia ovat asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot, kannattava toiminta, tuotteistaminen ja tuottaminen, vaihtoehtojen etsiminen tuote- ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkapalvelujen yhdistäminen. Riittävä kielitaito, yhteistyö- ja tiimityötaidot ovat välttämättömiä. Matkailualan ammattilainen ottaa huomioon toiminnassaan asiakas- ja tuoteturvallisuuden ja noudattaa matkailualan säädöksiä ja ohjeistuksia.

Matkailun keskeisiä arvoja asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassa ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja liiketoiminnan tuloksellisuus. Myös henkilöstön osaaminen ja tyytyväisyys varmistaminen ovat toiminnan lähtökohtia. Tavoitteena on tyytyväinen asiakas ja kannattava liiketoiminta. Matkailun palveluketjun toteutuminen edellyttää yhteistoimintaa muiden palveluiden tuottajien kanssa.

4. AMMATTIALAN ARVOPERUSTA

Alan palvelu- ja liiketoiminta perustuu sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja reilun kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Matkailu on kansainvälinen toimiala, jonka toiminta perustuu ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen ja luotettavuuteen. Matkailualan perustan luo vastuullinen toiminta, jossa huomioidaan ekologinen, taloudellinen ja sosio-kulttuurinen kestävyys sekä eettisyys, esteettömyys ja turvallisuus.

Matkailualan ammattilainen on oma-aloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen. Hän arvostaa kansallista perinnettä ja kulttuurista erilaisuutta. Hän arvostaa omaa ammattialaansa, omaa ja toisten työtä, työyhteisöään ja työympäristöään. Hänellä on hyvä ammatti-identiteetti. Matkailualan ammattilainen tuntee vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä, ja hän on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja tuloksellisuudesta.

5. PERUSTUTKINNON TAVOITTEET

Matkailualan perustutkinnon suorittanut *matkailupalvelujen tuottaja ja matkailuvirkailija* voivat toimia sekä kotimaassa että ulkomailla, ja he ovat perehtyneet kansainväliseen matkailuelinkeinoon ja sen rakenteeseen laajasti ja monipuolisesti. Matkailualan yritykset ja toimintaympäristöt ovat kansainvälisiä ja edellyttävät matkailualan ammattilaisilta monipuolista kielitaitoa. Matkailupalvelujen tuottaja voi työllistyä matkailuyrityksiin ja -organisaatioihin, joissa asiakkaille tarjotaan elämyksiin, seikkailuihin, vesistöön, tunturiin, saaristoon tai muuhun luontoon liittyviä matkailupalveluja. Kulttuuri-, kaupunki-, hyvinvointi- ja maaseutumatkailu ovat myös keskeisiä matkailupalveluja. Matkailuvirkailija tuotteistaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut toimii yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä asiakaslähtöisesti kaikissa matkailijan palveluketjun vaiheissa. Hänellä on hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot sekä eri kulttuurien tuntemus. Matkailualan ammattilainen toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti, ja hänellä on myönteinen asenne sekä työhön että asiakkaisiin. Matkailualan perustutkinnon suorittanut työskentelee kestävän toimintatavan mukaisesti, toimii työssään luotettavasti sekä noudattaa matkailualan säädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä.

Perustutkinnon suorittanut toimii työssään asiakaslähtöisesti, kannattavan liiketoiminnan mukaisesti ja tuloksellisesti. Hän toimii matkailutuotteiden ja -palvelujen laatumäärittysten mukaisesti. Hän seuraa matkailualan mahdollisuuksia ja alan kehitystä.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut suunnittelee työtään, osaa työskennellä tilanteiden mukaan itsenäisesti ja työryhmässä. Hän toimii työssään luovasti, joustavasti, vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti ja hänellä on hyvät

ongelmanratkaisutaidot. Hän tuotteistaa, toteuttaa, markkinoi ja myy matkailutuotteita ja -palveluja työpaikan ja sen toimintaympäristön liikeidean, paikallisen kulttuurin ja matkailutrendien mukaan.

Matkailun perustutkinnon suorittanut pyrkii kehittämään omaa työtään ja työskentelyään alan toimijoiden kanssa.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin ja yhteisten tutkinnon osien osaamistavoitteisiin sekä niiden arviointikriteereihin. Avaintaitojen tavoitteena on tukea sellaisen osaamisen kehittymistä, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotossa sekä työelämän muuttuvissa tilanteissa selviytymisessä.

Perustutkinnon suorittaneella on alan perusvalmiuksien lisäksi erikoistunut osaaminen myynnin, neuvonnan ja tietopalvelun tai matkailupalvelujen toteuttamisen tehtävissä.

Matkailupalvelujen osaamisalan suorittanut matkailupalvelujen tuottaja osaa toimia matkailupalvelujen tuotteistamisen ja toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä matkailun ohjelmapalveluyrityksissä tai matkailukeskusten ja -alueiden erilaisissa matkailuyrityksissä ja -organisaatioissa. Matkailupalvelujen tuottajan toimintaympäristö voi olla matkailukeskus, ohjelma- tai oheispalveluyritys, hotelli, kylpylä, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava paikka, jossa asiakkaille tarjotaan ja tuotetaan suoraan tai välillisesti ohjelma- ja oheispalveluja, kuten elämys- ja seikkailuretkiä. Matkailupalvelujen tuottaja markkinoi, myy ja toteuttaa ohjelma- ja oheispalveluja sekä muita asiakkaan hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hän myös hoitaa ja huoltaa palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita sekä toimintaympäristöä.

Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan suorittanut matkailuvirkailija osaa toimia matkailun neuvonta- ja myyntitehtävissä valtakunnallisissa, alueellisissa ja paikallisissa matkailun myynti- ja neuvontapalveluorganisaatioissa. Matkailuvirkailijan toimintaympäristö voi olla matkailu- tai matkatoimisto, hotellin vastaanotto ja myyntipalvelu, matkailukeskus, keskusvaraamo, liikenneyhtiön myyntipalvelu ja terminaali tai muun matkailuyrityksen tai -organisaation myynti- ja neuvontapiste, jossa asiakkaille tarjotaan matkailun neuvontaa ja/tai myydään matkailupalveluita oheispalveluineen.

Lisäksi ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiuksia yrittäjyyteen. Koulutuksen tavoitteena on myös tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintovalmiuksien, ammatillisen kehittymisen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja. (L630/1998, 5 §).

6. MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

1. MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO	180 OSP
2. AMMATILLISET TUTKINNON OSAT	135 OSP
<p>2.1 Pakollinen tutkinnon osa, 30 osp</p> <p>2.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu (100520), 30 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelu matkailuyrityksen toimintaympäristössä, 20 osp • Asiakaspalvelun turvallisuus, 5 osp • Matkailun asiakaspalvelu TO, 5 osp 	
<p>2.2. Matkailupalvelujen osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja, pakollinen tutkinnon osa, 45 osp</p> <p>2.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen (100521), 45 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailupalvelujen suunnittelu 10 osp • Matkailuyrityksen liiketoimintaosaaminen 10 osp • Ohjelmapalvelujen toteutus 15 osp • Matkailupalvelujen työssäoppiminen 10 osp <p>2.3. Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala, matkailuvirkailija, pakollinen tutkinnon osa, 45 osp</p> <p>2.3.1 Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta (100522), 45 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotimaiset- ja kansainväliset matkailupalvelut 25 osp • Matkailuyrityksen liiketoimintaosaaminen 10 osp • Matkailuyrityksen työssäoppiminen 10 osp 	
<p>2.4 Valinnaiset tutkinnon osat, 60 osp</p> <p>2.4.1 Majoituspalvelut (100523), 15 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Majoitus- ja ateriapalvelut 10 osp • Majoitusyrityksen työssäoppiminen, 5 osp <p>2.4.4 Matkailupalvelujen tuotteistaminen (100526), 20 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailupalvelujen suunnittelu 5 osp • Matkailupalvelujen esittelymateriaalien tuottaminen 5 osp • Ohjelmapalvelujen tuotteistaminen 10 osp <p>2.4.5 Matkailu- ja matkatoimistopalvelut (100527), 15 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkailu- ja matkatoimistopalvelut 5 osp • Matkailupalvelujen esittelymateriaalien tuottaminen 5 osp • Matkailu- ja matkatoimistopalveluiden toteutus 5 osp TO <p>2.4.7 Opastuspalvelut, 20 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opastuksen perusteet, 5 osp • Paikallisopastus, 5 osp • Opastuspalvelut, 5 osp • Opastuspalvelujen työssäoppiminen, 5 osp 	

- 2.4.10 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (100532), 15 osp
- Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelujen valmistusta ja tarjoilua 10 osp
 - Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut työssäoppien 5 osp
- 2.4.11 Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
- 2.4.12 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 0–15,osp
- 2.4.13 Tutkinnon osa ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnosta, 15 osp
- 2.4.14 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp (3 osp)
- 2.4.15 Yrityksessä toimiminen, 15 osp
- 2.4.16 Huippuosajana toimiminen, 15 osp
- 2.4.18 Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa, 15 osp
- Vaellusratsastuspalvelut, 15 osp (HAO)
 - Vaellusratsastuspalvelut, 10 osp
 - Vaellusratsastuspalvelujen työssäoppiminen, 5 osp
 - Erä- ja luontomatkailupalvelut, 15 osp (HAO)
 - Erä- ja retkeilypalvelut, 5 osp
 - Luontomatkailupalvelut, 5osp
 - Erä- ja luontomatkailupalvelujen työssäoppiminen, 5 osp
 - Metsästys- ja kalastusmatkailupalvelut, 15 osp (HAO)
 - Metsästysmatkailupalvelut, 5 osp
 - Kalastusmatkailupalvelut, 5 osp
 - Metsästys- ja kalastuspalvelujen työssäoppiminen, 5 osp
 - Kokousten asiakaspalvelu ja kokousjärjestelyt, 5 osp (Artema/MV)
 - Kokousten hoitaminen/TO, 5 osp
- 2.4.18 Tutkinnon osavapaasti valittavista tutkinnon osista, 5-15 osp

Tutkinnon osiin sisältyy osaamisen hankkimista työssäoppimisen kautta Jedussa vähintään 36 osp

Opintojen ohjaus on kuvattu erillisessä liitteessä.

3. YHTEISET TUTKINNON OSAT AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA		35 OSP
	Pakolliset	Valinnaiset
3.1 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp	8 osp	3 osp
3.1.1. Äidinkieli	5	0–3
3.1.2. Toinen kotimainen kieli, ruotsi	1	0–3
3.1.3. Vieraat kielet	2	0–3
3.2 Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp	6 osp	3 osp
3.2.1. Matematiikka	3	0–3
3.2.2. Fysiikka ja kemia	2	0–3
3.2.3. Tieto- ja viestintätekniikka sekä sen hyödyntäminen	1	0–3
3.3 Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp	5 osp	3 osp
3.3.1. Yhteiskuntataidot	1	0–3
3.3.2. Työelämätaidot	1	0–3
3.3.3. Yrittäjyys ja yritystoiminta	1	0–3
3.3.4. Työkyvyn ylläpitäminen, liikunta ja terveystieto	2	0–3
3.4 Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp		7 osp
3.4.1. Kulttuurien tuntemus		0–3
3.4.2. Taide ja kulttuuri		0–3
3.4.3. Etiikka		0–3
3.4.4. Psykologia		0–3
3.4.5. Ympäristöosaaminen		0–3
3.4.6. Osa-alueita kohdista 3.1.1–3.3.4		0–3
	19 osp	16 osp
<p>Tutkinnon perusteissa määrättyjen osa-alueiden (3.1.1–3.4.6) valinnaisten osaamistavoitteiden lisäksi tai niiden sijaan koulutuksen järjestäjä voi päättää erilaajuisia muita valinnaisia osaamistavoitteita. Koulutuksen järjestäjän itse päättämille valinnaisille osaamistavoitteille määritellään osaamisen arviointi ja laajuus osaamispisteinä.</p> <p>Tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet voivat olla myös opiskelijan aikaisemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden osaamistavoitteita.</p>		

4. VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT	10 OSP
<p>4.1 Ammatillisia tutkinnon osia</p> <ul style="list-style-type: none">•Projektioopinnot (projektit+opintomatka), 10 osp <p>4.2 Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia</p> <p>4.3 Yhteisiä tutkinnon osia tai lukio-opintoja</p> <ul style="list-style-type: none">• Venäjän kieliopinnot 5 osp (Artema)• Saksan kieliopinnot 5 osp (Artema) <p>4.4. Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevista opinnoista</p> <p>4.5 Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuva yksilöllisiä tutkinnon osa</p>	

Tarkemmat tiedot tutkintokohtaisista valinnaisuussäännöistä löytyvät tutkinnon perusteista osoitteesta:

http://www.oph.fi/saadokset_ ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ ja_ tutkintojen_ perusteet/amatilliset_perustutkinnot/tutkinon_perusteet_ voimaan_010815