

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖJEN TOTEUTTAMIS- JA ARVIOINTISUUNNITELMA ARVIOINTITOIMIKUNTAAN:				
TUTKINTO: Matkailualan perustutkinto			AMMATTIOPISTO(T): Kalajoen ammattiopisto, Haapaveden ammattiopisto	
OSAAMISALA: Matkailupalvelujen osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala, matkailuvirkailija				
Tutkinnon osan-/ osien nimi, jota ao- näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmat koskevat: Kokouspvm:13.4.2015				
	1.vuosi	2. vuosi	3. vuosi	Arvioija
Pakollinen tutkinnon osa • Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp	T/O			OP/TOP/YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Matkailupalvelujen osaamisalan, matkailupalvelujen tuottaja • Matkailupalvelujen toteuttaminen, 45 osp			T/O	OP/TOP/YHD
Pakollinen tutkinnon osa Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan, matkailuvirkailija • Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta, 45 osp			T	OP /YHD
Valinnaiset tutkinnon osat • Majoituspalvelut, 15 osp	T/O			OP/TOP/YHD
Valinnaiset tutkinnon osat • Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 20 osp		T/O	T/O	OP/TOP/YHD
Valinnaiset tutkinnon osat • Matkailu- ja matkatoimistopalvelut, 15 osp		T/O	T/O	OP/YHD
Valinnaiset tutkinnon osat • Opastuspalvelut, 20 osp			T/O	OP/TOP/YHD
Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa, 5-15 osp • Kokousten asiakaspalvelu ja kokousjärjestelyt, 5 ops			T	OP/YHD
Kokouspvm:				

Ammattiopisto yhteystiedot: Kalajoen ammattiopisto,
OPS-vastaavan yhteystiedot: Helena Troger, helena.troger@jedu.fi puh. 040 150 8457

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon ja matkailupalvelujen osaamisalan sekä matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan **Matkailun asiakaspalvelun 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä, joka näytetään jonkun toisen tutkinnon osan kanssa yhdessä, mutta arvioidaan omana tutkinnon osana.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla asiakaspalvelutilanteissa (opastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, majoitus- ja ravitsemispalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa, myynti- tai neuvontapalveluissa) yrityksen liikeidean tai toimintatavan mukaan ja tekemällä yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa. Hän osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Matkailualan asiakaspalvelutilanteessa toimiminen.

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja voi suorittaa ammattiosaamisen näytön matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, hotellissa, leirintäalueella, ohjelmapalveluyrityksessä (esimerkiksi luonto-, seikkailu-, kulttuuriohjelmissa), majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa, muussa vastaavassa organisaatiossa tai tarvittaessa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päyttävät

- Alan opettaja(t) tai
- Työelämän edustaja(t) tai
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjattuna	suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjeen mukaan	suorittaa työtehtävänsä itsenäisesti ja arvioi toimintansa onnistumista
Asiakkaiden vastaanottaminen	selvittää tavanomaisissa tilanteissa asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä ja keskustelee eri vaihtoehtoista
Asiakaspalvelijana toimiminen	toimii matkailuyrityksen yleisten toimintatapojen mukaisesti ja noudattaa yrityksen palvelumallia	toimii matkailuyrityksen asiakas- ja palvelulupauksen mukaisesti	palvelee yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden ja toteuttaa kiitettävästi matkailuyrityksen palvelulupauksen
	toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja ohjattuna edistää asiakassuhteita	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa ja ilmaisee itseään sujuvasti, edistää asiakassuhteita	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa huomioiden sanallisen ja sanattoman viestinnän sekä ilmaisee itseään sujuvasti ja ilmeikkäästi
Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	tekee tarvittavia jälkitoimenpiteitä	tekee tarvittavat jälkitoimenpiteet	tekee oma-aloitteisesti tarvittavat jälkitoimet
	ottaa vastaan palautetta.	ottaa vastaan ja tiedustelee palautetta.	ottaa vastaan ja aktiivisesti tiedustelee palautetta, viestittää palautteesta ja käsittelee sitä työyhteisössä.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Asiakaspalvelutilanteessa käytettävien resurssien ja tietotekniikan käyttö	käyttää ohjauksen avulla yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia	käyttää yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia	käyttää joustavasti ja vastuullisesti tilanteen mukaan yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia
Matkailupalvelujen informaatio- ja muun materiaalin käyttö	käyttää tavanomaisia informaatiomenetelmiä.	käyttää informaatiomenetelmiä niin, että informaatiota on asiakkaiden saatavilla.	käyttää eri informaatiomenetelmiä ja mahdollisuuksia niin, että erilaiset asiakkaat saavat monipuolisesti informaatiota.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Suomen matkailualueiden vertailu	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin niin, että vertailee tavanomaisia kulttuurin ja luonnon vetovoimatekijöitä	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin niin, että vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin, kulttuurisiin ja luonnon vetovoimatekijöihin sekä vertailee omaa aluetta muihin kohteisiin lähialueilla

Matkailupalveluiden, -tuotteiden ja kulttuuriteki- joiden esitteleminen	perehtyy keskeisiin paikallisiin matkailun tuotteisiin ja palveluihin niin, että opastettuna pystyy esittelemään eri matkailuyritysten tuottamia palveluja asiakkaille	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan niin, että pystyy esittelemään eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia palveluja asiakkaille	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan ja esittelee eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia vaihtoehtoisia palveluja asiakkaille
	tunnistaa tavanomaisten matkailijoiden tarpeita ja odotuksia	löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille sopivia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti	löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielessä lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielessä lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielessä lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Työturvallisuudesta huolehtiminen	huolehtii ohjattuna henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii ohjeen mukaan henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii itsenäisesti henkilökohtaisesta työturvallisuudesta
Hygieniasäädösten noudattaminen	noudattaa ohjattuna hygieniasääntöihin liittyviä sääntöjä.	noudattaa ohjeen mukaan hygieniasääntöihin liittyviä sääntöjä.	noudattaa ja soveltaa työnsänsä oma-aloitteisesti hygieniasääntöihin liittyviä sääntöjä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	selviytyy tutuista tilanteista asiakkaiden kanssa mutta uusissa asiakastilanteissa tarvitsee ohjausta	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja ja selviytyy muuttuvissa tilanteissa oma-aloitteisesti	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja, löytää tilanteeseen tarkoituksenmukaisia erilaisia toiminta- ja ratkaisutapoja ja toimii niiden mukaisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii asiallisesti ja selviytyy asiakaskontakteista sekä omista työtehtävistä työyhteisössä	toimii asiakasta arvostaen, huolellisesti ja aktiivisesti omista työtehtävissä työyhteisössä	toimii tilanteen huomioiden ja asiakasta arvostaen, huolellisesti, aktiivisesti ja joustavasti asiakastilanteissa sekä omista työtehtävissä työyhteisössä
	tekee yhteistyötä ohjattuna matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	tekee yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	tekee monipuolisesti yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot
	ylläpitää ohjattuna toimintansa työkykyään	ylläpitää työ- ja toimintakykyään	edistää aktiivisesti omaa työ- ja toimintakykyään

Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA
Matkailualan perustutkinnon ja matkailupalvelujen osaamisalan Matkailupalvelujen toteuttaminen 45 osp tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.
NÄYTÖN KUVAUS
<p>Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä, joka näytetään jonkun toisen tutkinnon osan kanssa yhdessä, mutta arvioidaan omana tutkinnon osana.</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii avustajana matkailupalveluissa valitsemassaan tai hänelle osoitetussa matkailuympäristössä ja -tehtävissä, kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, teema- ja huvipuis-toissa, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, ruokapalveluissa, hyvinvointi- ja liikunta-palveluissa tai seikkailuissa. Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä väli-neet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöryityksessä.</p>
NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA
Avustajana toimiminen matkailupalveluissa ja -tehtävissä.
NÄYTTÖYMPÄRISTÖ
Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan (matkailualan) työpaikalla esim. ohjelma- tai oheispalveluyritys, maatilamatkai-luyritys, matkailukeskus tai tarvittaessa oppilaitoksella.
NÄYTÖN ARVIOIJAT
<p>Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.</p> <p>Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät</p> <p>(x) Alan opettaja(t) tai (x) Työelämän edustaja(t) tai (x) em yhdessä</p> <p>Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.</p>

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailupalvelujen toteuttamiseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä, suunnittelee tuetuissa tilanteissa oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee ohjeen mukaan matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee omatoimisesti matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä kehittäen työ- ja toimintatapoja
Matkailupalvelujen toteuttaminen	vastaanottaa asiakkaita yrityksen toimintaohjeen mukaisesti	vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti yrityksen toimipaikan tavan mukaisesti ja etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin	vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti ottaen huomioon työpaikan erityisvaatimukset ja työympäristön muun toiminnan sekä etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin
	ohjaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen tutussa työpaikan tilanteessa	ohjaa ohjeiden mukaisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen	ohjaa asiantuntevasti ja omaaloitteisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen
	toteuttaa ja on mukana matkailupalvelujen toteuttamisessa toisten apuna	toteuttaa tilanteen mukaisesti tai työryhmässä matkailupalveluja	toteuttaa tilanteen mukaisesti ja osittain itsenäisesti tai työryhmässä matkailupalveluja ottaen huomioon asiakkaiden erityistarpeet ja -tilanteet
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	kuuntelee asiakaskokemuksia	kuuntelee ja tiedustelee asiakaskokemuksia ja vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi	kuuntelee ja kiinnostuneena tiedustelee asiakaskokemuksia, vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi ja osallistuu palautteen jälkeiseen kehittämiseen
	huoltaa ohjattuna käytettyjä resursseja tai eläimiä, siistii toimintaympäristöt	huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä, pitää omaaloitteisesti toimintaympäristöt siistinä	huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä omaaloitteisesti, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä
Oman toiminnan arviointi	arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvioi vahvuuksia ja mahdollisuuksia.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia.
2. Työmenetelmien,	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3

-välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Turvallisuussuunnitelman noudattaminen	toimii opastettuna turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan	toimii ohjeen ja turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan	toimii omatoimisesti palvelutilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan
Taloudellinen toiminta matkailupalvelun eri vaiheissa	toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja taloudellisesti	toimii taloudellisesti käytävissä olevat resurssit huomioiden, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä yrityksen liikeidean mukaisesti	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytävissä olevat resurssit huomioiden ja toimii yrityksen liikeidean mukaisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä organisaation tuloksellisuutta edistävästi
Laadukas toiminta	selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työlleen laatuvaatimuksia ja toimii niiden mukaisesti
	arvioi opastettuna kestävän toimintatavan mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän toimintatavan mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän toimintatavan mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä
	toimii ohjattuna ympäristövastuullisesti	toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti	toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti
Toimintaympäristön mukaisen ja matkailupalvelussa tarvittavien resurssien käyttäminen ja huoltaminen	toimii opastettuna työssään kustannustietoisesti käytävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	toimii työssään kustannustietoisesti käytävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	toimii työssään ja työympäristössään itsenäisesti, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti käytävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden
	palvelee asiakkaita myyntihenkisesti muun henkilöstön kanssa tietäen erilaisista kulttuuritaustoista	palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisesti ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan	palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisesti ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan
	käsittelee ja käyttää toisen apuna matkailupalvelujen tavanomaisia resursseja	käsittelee ja käyttää matkailupalvelujen erilaisia resursseja	käsittelee ja käyttää itsenäisesti matkailupalvelujen erilaisia resursseja
	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet tutuissa tilanteissa.	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet ohjeiden mukaan.	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet omaaloitteisesti ja itsenäisesti ja tekee ehdotuksia resurssien varastoinnin kehittämiseksi.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Yrityksen ja alueen matkailupalvelujen tarjoaminen ja tiedonhaku	vastaa matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo keskeisimmistä alueen tuote- ja palvelutarjonnasta	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo omaaloitteisesti laajasti alueen tuotteista ja palveluista sekä tapahtumista
	hakee ohjattuna tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	hakee yhteistyössä tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	hakee itsenäisesti tietoa ja osaa tulkita matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeita
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	opastaa ja ohjaa asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisössään	tekee yhteistyötä työyhteisössään ja ymmärtää, mitä laatu merkitsee asiakaspalveluiden tuottamisessa	toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa ja ymmärtää laadun merkityksen ja toimii aktiivisesti sen mukaisesti
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot
	huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään
	tarvitsee tukea asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa	toimii ohjeen mukaan erilaisissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa ja pyytää apua tarvittaessa	toimii ennakoimattomissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti ja pyytää apua tarvittaessa
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon ja matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan **Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta 45 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä, joka voidaan näyttää jonkun toisen tutkinnon osan kanssa yhdessä, mutta arvioidaan omana tutkinnon osana.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja työskentelee matkailualan yrityksessä sellaisissa asiakaspalvelutehtävissä, joihin sisältyy yrityksen omien palvelujen myyntiä, esittelyä ja varausten tekoa. Opiskelija käyttää yrityksen varaus- ja informaatio-ohjelmia sekä hoitaa maksun ottamisen erilaisilla maksumenetelmillä.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Matkailupalvelujen esittely, myynti ja varaus sekä asiakkaan neuvonta.

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttöympäristönä voi olla hotelli tai muu majoitusalan yritys, matkatoimisto, matkailutoimisto, liikenneyhtiö tai matkailukeskus, jossa opiskelija toimii yrityksen asiakaspalvelu-, myynti- ja varaustehtävissä.

Työtehtäviin sisältyy yrityksen omien palvelujen myynti ja varaukset, mutta mahdollisesti myös useampien palvelujen tuottajien palvelujen paketointi, myynti ja varaaminen.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- () Alan opettaja(t)
- (x) Työelämän edustaja(t) tai
- (x) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen

opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Myynti- ja neuvontatilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	valmistelee ohjattuna työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa asiakastilojen siisteyden	valmistelee ohjeen mukaan työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät	valmistelee omatoimisesti työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa oma-aloitteisesti, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät
Asiakastarpeiden ja toiveiden tiedustelu ja matkailupalvelujen selvittäminen	kohtaa asiakkaan ja käyttää ohjattuna yrityksen tavanomaisia tiedon hankintatapoja selvittäessään tavanomaisia kohdevaihtoehtoja	kohtaa asiakkaan ja selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita	kohtaa asiakkaan itsenäisesti, selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita, toiveita ja ongelmia
		valitsee sopivat tiedon hankintatavat ja selvittää tavanomaisia kohde- ja palveluvaihtoehtoja asiakkaille	valitsee itsenäisesti ja toimeksiannon kannalta olennaiset tiedon hankintatavat sekä selvittää erilaisille asiakkaille sopivia kohde- ja palveluvaihtoehtoja
Palvelujen ja vaihtoehtojen esitleminen ja suosittelu	esittelee toimipaikkansa yleisimpiä tuotteita ja niiden hintoja sekä välittää matkakeskustelussa olevaa tietoa	esittelee hankkimansa tiedon ja suunnittelemansa tuotteen tai palvelun sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten	esittelee erihintaisia matkakeskusteluvaihtoehtoja ja neuvottelee asiakkaan kanssa niiden eduista ja haitoista, sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten
			perustelee ja antaa lisätietoja tarvittaessa, tukee asiakasta ostopäätöksen tekemisessä
Matkailupalvelujen myynti ja varausten tekeminen	vastaanottaa tavanomaisen toimeksiannon, avustaa tavallisimpien matkailupalvelujen varaamisessa ja myymisessä	vastaanottaa tavanomaisen toimeksiannon, varaa ja myy matkailupalveluja sekä tarjoaa oheistuotteita	vastaanottaa toimeksiannon, varaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä tarjoaa ja myy oheistuotteita ja lisäpalveluja asiakkaalle
	sopii ja hoitaa avustettuna maksutavat	sopii ja hoitaa maksutavat tai -järjestelyt	sopii ja hoitaa oma-aloitteisesti maksutavat tai -järjestelyt
	tulostaa asiakkaan dokumentit ja antaa ne asiakkaalle sekä sopii myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit	tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti ja tiimin avustuksella myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit ja toimittaa ne ajallaan	tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti myöhemmin toimitettavat dokumentit ja toimittaa ne ajallaan
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	vastaanottaa asiakaspalautetta omasta toiminnastaan	vastaanottaa asiakaspalautetta omasta ja yrityksen toiminnasta, viestii palautteen eteenpäin	varmistaa asiakastyytyväisyyden tarjoamalla esim. apua ja neuvoja, jos asiakas niitä vielä tarvitsee

			vastaanottaa ja aktiivisesti kerää asiakaspalautetta matkakohteista sekä omasta ja koko yrityksen toiminnasta, käsittelee palautteen ja viestii sen eteenpäin yrityksen ohjeiden mukaisesti
Oman toiminnan arviointi	arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Taloudellisen ja kestävän toimintatavan noudattaminen palvelun eri vaiheissa	toimii kustannustietoisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen	toimii kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen
Laadukas toiminta	selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työnsä laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti
Toimisto-ohjelmien ja varausjärjestelmän käyttö	käyttää ohjatusti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä	käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä	käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä sekä hyödyntää erilaiset kirjallisia ja sähköisiä apuvälineitä
	käyttää dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä	käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä	käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä
Neuvonta- ja informaatiomateriaalin tekeminen	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä ohjatusti.	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä.	tuottaa neuvontamateriaalia oman paikkakunnan palveluista työryhmän jäsenenä.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailu- ja palvelutarjonnan tietojen välittäminen	käyttää dokumentteja esitellessään asiakkaalle tavanomaisia matkailupalvelujen tietoja	välittää asiakkaille tietoa tavallisimmista matkailupalveluista huomioiden asiakkaan kulttuuritaustan	välittää ja tulkitsee tietoa keskeisten kohdemaiden matkailullisista piirteistä ja koti- ja ulkomaiden matkakohteiden sijainnista, luonteesta ja palveluista
Kustannustehokas ja tuoksellinen toiminta	laskee opastettuna tuotteen tai palvelun kustannuksia	laskee ohjeen mukaan tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää pääosin kustannusten muodostumisen periaatteita	laskee työssään tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää kustannusten muodostumisen periaatteita
Markkinointihenkisesti toimiminen sekä alan yritystoiminnan arviointi	esittelee asiakkaille alueen keskeisiä palveluja	markkinoi erilaisissa tilanteissa alueen tuotteita ja palveluja, selvittää niiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	markkinoi aktiivisesti asiakkaille tuotteita ja palveluja sekä seuraa aktiivisesti matkailu- ja kuljetuspalvelujen tarjonnan kehitystä ja kehittämisen mahdollisuuksia

			arvioi alan liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa
Asiakaspalvelijana toimiminen suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Työtä ja toimintaa koskevien sääntöjen ja säädösten noudattaminen	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä
Työsuhteen, -sopimuksen ja TES:n noudattaminen	toimii ohjatusti työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta	toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta	toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta
	toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.	toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.	toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttaa toimintaansa ohjattuna	muuttaa ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta	arvioi toimintaansa ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita sekä toimii asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi
	toimii työssään ohjeistuksen mukaisesti	toimii itsenäisesti tai tilanteen vaatiessa tiimin kanssa	toimii itsenäisesti ja tiimissä löytäen ratkaisuja sovellettaviksi eri tilanteissa
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tekee yhteistyötä tavallisissa tilanteissa työyhteisössään	tekee yhteistyötä työyhteisössään	tekee työyhteisössään yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
	ohjattuna siistiä toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti	pitää oma-aloitteisesti toimintaympäristön siistinä yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti	huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti sekä ottaa huomioon tiimin muut jäsenet

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon ja matkailupalvelujen osaamisalan sekä matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan **Majoituspalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija antaa näytön majoituspalveluyrityksen työtehtävissä: vastaanotto, varaus, majoitustilojen kunnostus, aamiaistarjoilu, laskutus. Opiskelija toimii majoitusyrityksen vastaanottotehtävissä ja ottaa asiakkaan vastaan, tekee varauksia, majoittaa asiakkaan, neuvoo asiakasta yrityksen palveluihin liittyvissä asioissa. Lisäksi opiskelija lähtöselvittää asiakkaan ja ottaa maksun eri maksumenetelmillä. Opiskelija osallistuu huoneiden ja vastaanoton siivoukseen sekä osallistuu aamiaistarjoilun järjestämisestä muiden työntekijöiden kanssa.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Majoituspalvelun vastaanoton työt, huonesiivous ja aamiaistarjoilun avustavat tehtävät liikeidean mukaisesti.

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa leirintäalueilla, loma- ja mökkikylissä, maaseutumatkailuyrityksissä, aamiaismajoitusyrityksissä tai muissa vastaavissa majoitusalan yrityksissä.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- (x) Alan opettaja(t) tai
- (x) Työelämän edustaja(t) tai
- (x) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Asiakastilojen kunnostaminen	kunnostaa ja huoltaa ohjattuna majoitustilat ja tarvittaessa lämmittää saunan ja kunnostaa myös saunatilat	kunnostaa ja huoltaa ohjeen mukaan majoitustilat ja tarvittaessa lämmittää saunan ja kunnostaa myös saunatilat	kunnostaa ja huoltaa itsenäisesti majoitustilat ja tarvittaessa lämmittää saunan ja kunnostaa myös saunatilat
	huolehtii ohjattuna ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet	huolehtii ohjeen mukaan ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet	huolehtii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet
Asiakkaan vastaanottaminen ja majoittaminen	tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita tavanomaisissa tilanteissa	tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa	tervehtii, huomioi asiakkaat toimipaikan toimintatavan mukaisesti ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa
	tiedustelee ohjattuna asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä esittelee asiakkaille toimipaikan palveluja ja mahdollisuuksia	tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti sekä esittelee asiakkaille toimipaikan vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia	tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti sekä esittelee asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia, löytää erilaisille asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja toimipaikasta tai ympäristöstä
Palvelun päättäminen	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun ohjatusti eri maksutavoilla ja ottaa vastaan palautteen.	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee palautetta ohjeen mukaan.	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee aktiivisesti palautetta.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Asiakas- ja työtilojen puhtaanapidosta huolehtiminen	Opiskelija		
	valitsee ja käyttää ohjatusti puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä	valitsee ja käyttää itsenäisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä	valitsee ja käyttää tilanteen mukaan, itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä
Aamiaisen järjestäminen	hoitaa ohjatusti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille	hoitaa toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille	hoitaa omatoimisesti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille
	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti
	hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon tarviton toisinaan apua	hoitaa ohjeiden mukaan astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon	hoitaa itsenäisesti astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon
Majoituksen varaus- ja maksukäytäntöiden hoitaminen	toimii ohjattuna toimipaikan varauskäytännön mukaisesti ja tavanomaisissa tilanteissa perii maksun tai välittää tiedot laskutusta varten.	toimii toimipaikan varauskäytännön mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta.	toimii erilaisissa tilanteissa itsenäisesti toimipaikan varauskäytännön mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta

			kokemusten perusteella ideoi ja antaa kehittämiseh- dotuksia toimipaikan majoi- tuspalvelutoimintaan.
--	--	--	--

3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Erilaisten majoituspalvelujen ja toimintaympäristöjen vertailu	huomioi omassa työssään erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja	huomioi oman toimintaympäristön toiminnassa erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja	vertailee palvelutarjontaa ja erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja suhteessa muihin majoituspalveluyrityksiin
Aamiaisen elintarvikkeiden ja valmistusvälineiden käyttö	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin ja valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti tarviton toisinaan apua.	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin, niiden valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.	tuntee aamiaisen valmistuksessa käytettäviä raaka-aineita ja valmistaa niistä itseenäisesti erilaisia ja laadukkaita aamiaisia.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	viestii tavanomaisissa tilanteissa asiallisesti ja hyvien käytösten mukaisesti palvellessaan asiakkaita	viestii asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytösten mukaisesti palvellessaan asiakkaita	viestii erilaisissa tilanteissa asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytösten mukaisesti palvellessaan asiakkaita
	tekee työryhmän mukana yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	tekee itsenäisesti yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä työpaikassa ja toimintaympäristön muiden tahojen kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	toimii ohjattuna oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	toimii ohjeen mukaan oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	toimii itsenäisesti oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA
Matkailualan perustutkinnon matkailupalvelujen osaamisalan Matkailupalvelujen tuotteistaminen 20 osp tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.
NÄYTÖN KUVAUS
<p>Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuotteistamalla valitsemalleen kohderyhmälle myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun, kuten erä-, luonto- tai kulttuuriopastuksissa, elämys- tai luontoretkillä, tapahtumissa tai festivaaleissa, kulttuuri-tapahtumissa tai -opastuksissa, matkailu- tai matkatoimistoissa, ruoka- tai majoituspalveluissa, hyvinvointi-, liikunta- tai seikkailupalveluissa. Osaamista arvioidaan kahden/kolmen viikon ajan työssäoppimisen loppuvaiheessa.</p>
NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA
Matkailupalvelujen tuotteistaminen (ohjelmapalvelut).
NÄYTTÖYMPÄRISTÖ
Näyttöympäristönä voi olla matkailuyritys tai -organisaatio, ohjelmapalveluyritys, majoitusalan yritys, ravintola, leirintäalue, museo, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava organisaatio.
NÄYTÖN ARVIOIJAT
<p>Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.</p> <p>Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät</p> <p style="padding-left: 40px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Alan opettaja(t) tai <input checked="" type="checkbox"/> Työelämän edustaja(t) tai <input checked="" type="checkbox"/> em yhdessä </p> <p>Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.</p>

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailupalvelujen suunnittelu ja hinnoittelu	kokoaa matkailutuotteita tai -palveluja yksittäisille asiakkaille tai ryhmille työryhmän jäsenenä	kokoaa ja hinnoittelee matkailutuotteita tai -palveluja erilaisille asiakasryhmille	ideoi, suunnittelee, kokoaa ja hinnoittelee erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja matkailutuotteita tai -palveluja tarjoten erilaisia vaihtoehtoja
Esittelymateriaalin tuottaminen	valmistaa työryhmän jäsenenä tuotteesta kertovaa esittelymateriaalia	valmistaa esittelymateriaalia työryhmässä luoden myös uutta tai päivittää internetsivuja	valmistaa esittelymateriaalia tai internetsivuja työryhmässä aktiivisesti toimien
Tuotteen testaaminen	testaa työryhmässä opastettuna uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta sekä tekee työryhmässä tarvittavat tuoteistamiseen liittyvät korjaavat toimenpiteet.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tietoverkkojen ja ohjelmien käyttäminen sekä tietojen käsitteleminen	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia avustettuna/työryhmän jäsenenä	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia	käyttää tuotteistamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti
	päivittää internetsivuja ryhmän jäsenenä tai avustettuna	tekee tai päivittää työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia	tekee työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia
Yhteistyön tekeminen matkailutuotteiden ja -palvelujen suunnittelussa	ottaa ohjatusti kontakteja ja toimii annettujen ohjeiden mukaan työryhmässä.	toimii työryhmässä, joka ottaa kontakteja	toimii aktiivisesti työryhmässä, joka ottaa kontakteja
		toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.	toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Asiakastuntemuksen ja matkailukausien hyödyntäminen	hyödyntää työssään tietoa asiakasryhmien tuntemuksesta ja matkailun kausivaihteluista	käyttää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä hyödyksi tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä	soveltaa ja hyödyntää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä
Taloudellisesti toimiminen	toimii opastettuna taloudellisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse voi vaikuttaa tulokseen	toimii työssään taloudellisesti ohjeen mukaan ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse vaikuttaa tulokseen	toimii työssään taloudellisesti ja omatoimisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse aktiivisesti vaikuttaa tulokseen
Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu	osallistuu työryhmässä tuotteiden ja palvelujen hinnoitteluun	hinnoittelee ohjeen mukaan tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä	hinnoittelee tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä

Säädösten mukaan toimiminen	opastettuna soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia.	soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia ohjeen mukaan.	toimii tuotteisiin ja palveluihin liittyvän lainsäädännön ja ohjeistuksien mukaisesti.
-----------------------------	--	--	--

4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti ottaen huomioon yksilöllisyyden	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä joustavasti ja tilannetajuisesti kunnioittaen asiakkaiden yksilöllisyyttä sekä arvostaen työtänsä ja työyhteisöä
	arvioi omaa työtään ja opettelee uutta pyydettyäessä	arvioi omaa työtään ja on halukas oppimaan uutta	arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ja on innokas ja rohkea oppimaan uutta
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan **Matkailu- ja matkatoimistopalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä asiakaspalvelutehtävissä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, jossa hänellä on käytössään tarvittavat sähköiset tiedonhankintavälineet ja mahdollisuus koota matkailupalvelupaketteja. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto.

Tämä ammattiosaamisen näyttö on opiskelijan mahdollista suorittaa myös oppilaitosnäytönä, koska oppilaitoksessa on kaikki tarvittavat ohjelmat ja järjestelmät, jotka tarvitaan matkakokonaisuuksien suunnittelussa ja varaamisessa. Jos opiskelija antaa näytön oppilaitoksessa, asiakkaana on ryhmä, joka voi olla oppilaitoksen opiskelijaryhmä tai ulkopuolinen ryhmä.

Alakohtaisen kielitaidon osaaminen arvioidaan kokeilla oppilaitoksessa (arviointiasteikko T- H-K) sekä mahdollisuuksien mukaan ammattiosaamisen näytön yhteydessä asiakaspalvelutilanteessa.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Matkakokonaisuuden suunnittelu, hinnoittelu, esittely ja myynti sekä varausten teko yksittäiselle asiakkaalle tai ryhmälle.

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Matkatoimisto, incoming-toimisto, liikenneyhtiön myyntitoimisto tai oppilaitoksen ”matkatoimisto”ympäristö.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t) tai
- Työelämän edustajat tai
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen	palvelee asiakkaita asiallisesti ja kyselee asiakkaan tarpeita	palvelee asiakkaita ystävällisesti ja tiedustelee vuorovai- kutteisesti asiakkaan toi- veita ja tarpeita	palvelee asiakkaita palvelu- henkisesti, selvittää aktiivi- sesti ja myönteisen vuoro- vaikutteisesti asiakkaan toi- veita ja tarpeita
Matkailupalvelujen ja -tuotteiden esitteleminen ja myyminen	hakee tietoa, esittelee ja myy ohjattuna tavanomaisia, yrityksen liikeidean mukaisia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apunaan käyttäen	hakee tietoa, esittelee ja myy ohjeiden mukaan yrityksen tuotevalikoimaan kuuluvia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apuna käyttäen	hakee tietoa, esittelee ja myy erilaisia matkailupalvelutuotteita tarjoten vaihtoehtoja asiakkaalle omaa asiantuntemustaan hyödyntäen
	suunnittelee ja kokoaa matkailupaketteja ohjatusti sekä ilmoittaa asiakkaalle hinnan	suunnittelee ja kokoaa ohjeen mukaisia matkailupaketteja sekä esittelee asiakkaalle palveluja hintoineen	suunnittelee ja kokoaa eri matkailupalveluista tai -tuotteista matkailukokonaisuuden, joka vastaa asiakkaan toiveita, tai tarjoaa matkanjärjestäjien tuotannosta sopivia valmismatkoja
	tiedottaa ohjattuna asiakasta matkan varaus-, peruutus- ja maksuehdoista	esittelee asiakkaille erilaisia palveluja hintoineen	esittelee asiakkaille heidän tarpeidensa mukaisia palveluja hintoineen
	selvittää ohjattuna matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden	tiedottaa ohjeen mukaan asiakasta varaus-, peruutus ja maksuehdoista	tiedottaa tapauskohtaisesti oikeat varaus-, peruutus- ja maksuehdot
		selvittää ohjeiden mukaan matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden	selvittää matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden ja tarjoaa ongelmatilanteissa alkuperäistä tuotetta vastaavia vaihtoehtoja
Palvelutilanteen päättäminen	toimittaa asiakkaalle suullisen ja/tai kirjallisen varausvahvistuksen	tuottaa ja toimittaa asiakkaalle ohjeiden mukaisen varausvahvistuksen	tuottaa ja toimittaa itsenäisesti asiakkaalle varausvahvistuksen
	tekee ohjatusti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa ohjatusti maksujärjestelyt	tekee ohjeen mukaan tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt ohjeen mukaisesti	tekee itsenäisesti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt
	päätää asiakaspalvelutilanteen ohjatusti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti	päätää ohjeen mukaan asiakaspalvelutilanteen loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti	päätää asiakaspalvelutilanteen itsenäisesti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä (mm. lisämyynti) yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti
	toimittaa ohjattuna tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	toimittaa ohjeiden mukaisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	toimittaa oma-aloitteisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle
Jälkimarkkinoinnin toimenpiteiden tekeminen	tekee ohjeistetusti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.	tekee ohjeiden mukaisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.	tekee omatoimisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.
2. Työmenetelmien,			

-välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Viestintävälineiden ja -laitteiden käyttäminen	käyttää ohjatusti sähköisiä viestintä- ja tiedonhankintävälineitä sekä varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää ohjeiden mukaisesti viestintä- ja tiedonhankintävälineitä sekä tarvittavia varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää monipuolisesti asiakastilanteen edellyttämiä viestintä- ja tiedonhankintävälineitä sekä varausjärjestelmiä
Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle	käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien toimitamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä	käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä	käyttää asiakkaille ja yhteistyötahoille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä
Maksutapojen hoitaminen	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjatusti.	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjeiden mukaisesti.	laskuttaa asiakasta ja vastaanottaa maksut itsenäisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen	esittelee yleisimpiä kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma- ja ravitsemispalveluja	esittelee keskeisiä kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja yhdistää matkailualueen tavallisimpia matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita	esittelee monipuolisesti kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja yhdistää työssään matkailualueen matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita palvelukokonaisuuksiksi
Matkailukohteiden ja liikenneyhteyksien esitteleminen	esittelee ohjattuna yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja kulkuyhteydet niihin	esittelee yrityksen tavantomaisten kohteiden sijainnit sekä kulkuyhteydet niihin	esittelee yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja tunnuspiirteet sekä kulkuyhteydet niihin
	esittelee joitakin liikennevälineitä matkakohteeseen	esittelee tärkeimpiä liikennevälineitä matkakohteeseen	esittelee tärkeimmät liikennevälineet matkakohteeseen
	etsii ohjeistettuna tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista	etsii tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista	etsii tietoa ja kertoo matkailijaa kiinnostavista tapahtumista osana tuote esittelyä
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä (muu kielitausta kts tutkimuksen perusteet)	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Matkapaketin ja valmismatkan myyntiin vaikuttavien viranomaismääräysten, ohjeistusten ja lainsäädännön soveltaminen	perehtyy työnsä kannalta tarpeellisiin vakuutus- ja viisumipalveluihin	on perehtynyt ja kertoo asiakkaille yleisimmistä vakuutus- ja viisumipalveluista ja niitä tuottavista organisaatioista	kertoo asiakkaille alan vakuutus- ja viisumipalvelut ja niitä tuottavat organisaatiot niin kotimaassa kuin kansainvälisestäkin ja tiedottaa niistä asiakkaille
	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön vaikutuksia	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön ja säädösten soveltamisen	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan kotimaisen ja kansainvälisen lainsäädännön ja säädösten soveltamisen
Matkailutuotteen hinnoittelu	hinnoittelee tuotteita tarvitsemiseksi apua ja tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan.	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee tavanomaisia tuotteita näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee eri tuoteryhmien tuotteet näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		

Vuorovaikutus ja yhteistyö	välittää kysyttäessä tietoa yrityksen tarjoamien matkailupalveluiden kestävästä toimintatavasta	välittää tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta	hankkii aktiivisesti tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta ja tiedottaa asiakkaille eri vaihtoehtoja
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA
Matkailualan perustutkinnon matkailupalvelujen ja matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan Opastuspalvelujen 20 osp tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.
NÄYTÖN KUVAUS
<p>Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa opastamalla yhden ryhmän luonnossa, näyttelyssä, tapahtumassa tai muissa matkailualueen tilanteissa. Opastus voi olla esimerkiksi kävelykierros, transfer-, kiertoajelu-, aktiviteetti-, luonto-, liikunta-, kohde- tai kulttuuriopastus, metsästys-, kalastus-, erä- tai luonto-opastus.</p>
NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA
Opastustilanteen suunnittelu ja toteutus.
NÄYTTÖYMPÄRISTÖ
Valittu käyntikohde, paikallisopastus tai opastus ja ohjaus matkailun ohjelmalvelussa tai opastus bussikiertoajelulla.
NÄYTÖN ARVIOIJAT
<p>Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.</p> <p>Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päyttävät</p> <p style="padding-left: 40px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Alan opettaja(t) tai <input checked="" type="checkbox"/> Työelämän edustaja(t) tai <input checked="" type="checkbox"/> em yhdessä </p> <p>Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.</p>

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Opastustilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu saamiensa ohjeiden mukaisesti	pukeutuu tilanteen mukaan	pukeutuu tilanteen mukaan ja ennakoii muuttuvat tarpeet
	varaa tarvittavat resurssit mukaan	varaa ohjeiden mukaan tarvittavat resurssit	varaa omatoimisesti tarvittavat resurssit mukaan
	selvittää ohjattuna asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat	selvittää ohjeen mukaan asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat	selvittää oma-aloitteisesti asiakkaiden taustat ja hyvissä ajoin opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat
Opastustilanteessa ryhmän hallitseminen	ottaa asiakkaita vastaan ohjeen mukaan työryhmän jäsenenä tai toisen parina	ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen sopivalla tavalla ohjeiden mukaan asiakasturvallisuudesta huolehtien ja huomioon ottaen koko ryhmän	ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen ja asiakkaille sopivalla tavalla asiakasturvallisuudesta huolehtien ja pitämällä koko ryhmän hallinnassa
		opastaessaan ottaa huomioon asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta	opastaessaan ottaa huomioon ja ennakoii asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta ja toimii tilannetajuisesti
Opastustilanteen päättäminen	päätää opastuksen ja kiittää asiakkaita	päätää opastuksen ja kiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla	vie tilanteet loppuun jokaisen asiakkaan osalta, päätää opastuksen ja kiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla
	kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella ohjattuna kehittää omaa työtään.	kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.	kerää ja tiedustelee aktiivisesti asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedon hankkiminen	hankkii tietoa ohjattuna opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen	hankkii tietoa itsenäisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen	hankkii tietoa itsenäisesti ja aktiivisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen
Tarvittavien varusteiden varaaminen	varaa ja käyttää ohjattuna tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.	varaa ja käyttää ohjeen mukaan tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.	varaa ja käyttää oma-aloitteisesti tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Opastettavan kohteen tai asian, alueen, näyttelyn, tilanteen tai muun	etsii ja tutustuu ohjeiden mukaisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden	etsii ja tutustuu opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden	etsii ja tutustuu aktiivisesti ja omatoimisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden

vastaavan kohteen tunteminen	näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen toisen apuna	suuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen ohjeiden mukaan	näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin ja hyödyntää hankkimiaan tietoja erilaisia ryhmiä opastessaan
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä (muu kielitausta ks. tutkinon perusteet)	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	ratkaisee erilaisia tilanteita tarvitteensa ohjeistuksien avulla	ratkaisee erilaisia tilanteita oma-aloitteisesti ja viipymättä koko ryhmä huomioon ottaen	ratkaisee erilaisia tilanteita joustavasti, oma-aloitteisesti, luovasti ja viipymättä niin, että ryhmätilanne etenee sujuvasti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa ohjattuna	toimii tilanteen mukaisesti ja ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan	ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan sekä toimii joustavasti ja tilanteen mukaisesti
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Perustutkinnon **Kokousten asiakaspalvelu ja kokousjärjestelyt 5 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hoitaa orderin perusteella kokousasiakkaalle varatut tilat ja laitteet kuntoon, huolehtii kokoustarjoilusta sekä jälkitoimista. Opiskelija ottaa kokoukseen tulevat asiakkaat vastaan, ohjaa ja neuvoo heitä.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Kokousemäntä/-isäntänä toimiminen

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Kokouspalveluja tarjoava matkailualan tai muu yritys

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- () Alan opettaja(t)
- (x) Työelämän edustajat
- (x) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoisen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti
Kokouspalveluissa toimiminen	perehtyy opastettuna tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy ohjeen mukaan tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy omatoimisesti tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin
	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden opastettuna	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden ohjeen mukaan	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden pääosin itsenäisesti asiakkaan toiveet huomioiden
	vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden käytössä	vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä	vastaanottaa itsenäisesti kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä

	vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa kysyttäessä kokouspalvelujen käytössä	vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa heitä tarvittaessa kokouspalvelujen käytössä	vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa aktiivisesti heitä kokouspalvelujen käytössä
	tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia	tarjoilee omatoimisesti kokousjuomia ja -ruokia	tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti kokousjuomia ja -ruokia
	siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen toisen apuna	siistii ja järjestää ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen	siistii ja järjestää omatoimisesti ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta	hankkii asiakkailta palautetta kokouspalveluista	varmistaa asiakkailta tyytyväisyyden kokouspalveluihin ja välittää palautteen eteenpäin

	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	järjestää opastettuna kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon	järjestää ohjeen mukaan kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon	järjestää itsenäisesti kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon
	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kokousvälineiden ja laitteiden käyttö	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden, mutta tarvitsee ohjausta	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden toistuvissa työtilanteissa	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden omatoimisesti
Tilausmääräyksen mukainen toiminta	varmistaa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat opastettuna	varmistaa tarvittaessa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat asiakkaan kanssa	varmistaa tarvittaessa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat asiakkaan kanssa
Kokoustarjoilun hoitaminen	kattaa toisen apuna kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti	kattaa ohjeen mukaan kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti	kattaa omatoimisesti kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti
	tiedottaa opastettuna poikkeamista tai muutoksista.	tiedottaa ohjeen mukaan poikkeamista tai muutoksista.	tiedottaa omatoimisesti poikkeamista tai muutoksista.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kokoustilan varustaminen ja tilauksen tarkistaminen	järjestää toisen apuna tilaisuuteen sopivan pöytämuodon	järjestää ohjeen mukaan tilaisuuteen sopivan pöytämuodon	järjestää omatoimisesti tilaisuuteen sopivan pöytämuodon
	tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjattuna asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön	tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön	tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteet monipuolisesti siten, että pystyy kertomaan asiakkaalle tilaamansa tuotteen sisällön ja ehdottaa tarvittaessa muutoksia tai lisämyyntiä
Kokouspalveluprosessin hoitaminen aikataulun mukaan	toimii opastettuna kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan	toimii kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan ja ymmärtää oman toiminnan merkityksen tilaisuuden onnistumisessa	toimii kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan ja ymmärtää oman toiminnan merkityksen tilaisuuden onnistumisessa sekä ennakoii tilaisuuden kulkua
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä

	kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Turvallisuusohjeiden tunteminen	opastaa ohjeen mukaan kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.	opastaa kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.	opastaa kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja oman toiminnan kehittäminen	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii avustavana työtekijänä työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	työskentelee ergonomisesti noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	työskentelee ergonomisesti noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	työskentelee ergonomisesti noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
Ammattietiikka	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖJEN TOTEUTTAMIS- JA ARVIOINTISUUNNITELMA ARVIOINTITOIMIKUNTAAN:				
TUTKINTO: Matkailualan perustutkinto			AMMATTIOPISTO(T): Haapaveden ammattiopisto	
OSAAMISALA: Matkailupalvelujen osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja				
Tutkinnon osan-/ osien nimi, jota ao- näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmat koskevat: Kokouspvm:11.5.2015				
	1.vuosi	2. vuosi	3. vuosi	Arvioija
Valinnaiset tutkinnon osat 15 osp • Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp		TO		O/YHD
Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa, 15 osp • Metsästys- ja kalastusmatkailupalvelut, 15 osp			TO	O/YHD
Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 15 osp • Erä- ja luontomatkailupalvelut, 15 osp			TO	O/YHD
Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 15 osp • Vaellusratsastuspalvelut, 15 osp			TO	O/YHD
Kokouspvm:				

Ammattiopiston yhteystiedot: Haapaveden ammattiopisto

OPS-vastaavan yhteystiedot: Helena Viitasalo, helena.viitasalo@jedu.fi 0447692477

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon **Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toteuttamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta). Hän pakkaa, valmista, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luonto-, erä- ja retkiruokia tai muita tarjottavia. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Retki-, erä-, tai luontoruokailupalvelutilanteen hoitaminen yrityksen liikeidean mukaisesti.

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Majoitus – ja matkailuyrityksessä tai ohjelmapalveluyrityksissä, joissa tarjonnassa on erä-, retki- ja luontoruokailupalveluja.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät:

- Alan opettaja(t) tai
- Työelämän edustajat tai
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<p>Ruokailutilanteisiin valmistautuminen ja esivalmistelujen tekeminen</p>	<p>Opiskelija</p> <p>Valitsee opastettuna ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa opastettuna tarvittavia ruokalajeja.</p> <p>Valitsee ja valmistelee opastettuna ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden.</p>	<p>Valitsee tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa ohjeen mukaan tarvittavia ruokalajeja</p> <p>Valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet.</p>	<p>Valitsee oma-aloitteisesti tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa omatoimisesti tarvittavia ruokalajeja.</p> <p>Ideoi uudenlaisia toimintaympäristöön sopivia palvelun toteuttamistapoja valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden.</p> <p>Tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet huomioon ottaen viihtyisyyttä lisäävän sisustamisen tai koristelun.</p>
<p>Retki-, erä- ja luontoruokien valmistaminen</p>	<p>valmistaa opastettuna alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot</p> <p>käyttää opastettuna luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita</p> <p>valitsee opastettuna toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja</p>	<p>valmistaa ohjeen mukaan alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot</p> <p>käyttää luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita</p> <p>valitsee itsenäisesti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja paikkoja</p>	<p>valmistaa itsenäisesti alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot</p> <p>huomioi vuodenajat, luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavat raaka-aineet, osaa hyödyntää alueen omia paikallistuotteita ja valmisteita</p> <p>valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja ottamalla huomioon tilanteen sekä asiakkaat</p>
<p>Ruokien ja muiden tarjottavien pakkaaminen, kuljettaminen ja tarjoileminen</p>	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjattuna työryhmässä ruokia tarjoilupaikan mukaan</p> <p>tarjoilee tai anniskelee alkoholijuomia</p>	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjeen mukaan ruokia tarjoilupaikan mukaan</p> <p>tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti alkoholijuomia</p> <p>valmistaa yleisimpiä juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi</p>	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee oma-toimisesti ruokia tarjoilupaikan mukaan</p> <p>tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti tilanteeseen sopivia alkoholijuomia</p> <p>valmistaa erilaisia juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi</p>
<p>Jälkitoimien tekeminen</p>	<p>siistii toisen apuna ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa</p>	<p>siistii ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan ohjeen mukaan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa</p>	<p>siistii omatoimisesti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa</p>

	lajittelee jätteet sekä toimii kestäväen toimintatavan mukaan ohjeet saatuaan	lajittelee jätteet ohjeen mukaan sekä toimii muutoinkin kestäväen toimintatavan mukaan	lajittelee jätteet oma-aloitteisesti sekä toimii muutoinkin kestäväen toimintatavan mukaan
	ottaa vastaan asiakaspalautetta ja ohjattuna kehittää työtään.	ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää siitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää työtään.	ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää sitä eteenpäin työyhteisössä sekä sen perusteella kehittää ruokailupalveluja ja työtään
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija t		
Ruoka-aineiden ja juomien valitseminen	valitsee ohjattuna erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia	valitsee erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia	valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia
Tulenteko ja retkikeittimien käyttö	tekee tulen tai käyttää retkikeittämiä ohjatusti ja paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkikeittämiä paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkikeittämiä paloturvallisesti
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	käyttää ohjattuna luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä	käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä	käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä ja soveltaa luovasti ruoan valmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan
Ateriakokonaisuuksien tarjoileminen	tarjoilee ruoat ja juomat työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys	tarjoilee ruoat ja juomat itsenäisesti työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.	tarjoilee työryhmässä ruoat ja juomat itsenäisesti, luovasti ja joustavasti siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Elintarvike-, hygienia- ja anniskelulainsäädösten mukaisesti toimiminen	Toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti opastettuna	Toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan	Toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan ja muuttuvissa työympäristöissä
Ruoka-aineiden valitseminen	Tietää ruoka-aineita ja niiden valmistusominaisuuksia	Valitsee ruoka-aineita tavanomaisiin tilanteisiin ja tietää niiden valmistusominaisuuksia	Valitsee eri tilanteisiin sopivia ruoka-aineita oma-aloitteisesti ja tietää niiden valmistusominaisuuksia
Yleisimpien erityisruokavaliovalioiden huomioon ottaminen	Perehtyy yleisimpiin erityisruokavalioihin, mutta tarvitsee ohjausta elintarvikkeiden valinnassa	Tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät tyypillisimmät elintarvikkeet	Tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät elintarvikkeet.
	Tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruoka-annokset	Tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruoka-annokset	Soveltaa tietoa niin, että löytää asiakkaille joustavasti erilaisia vaihtoehtoja ruokailuun
Juomien valitseminen	Valitsee ruokailuun sopivia tavanomaisia ruokajuomia	Valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia	Valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia ja ideoi uusia vaihtoehtoja asiakkaille.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	Huomioi työssään ohjatusti erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät	Huomioi työssään ohjeen mukaan erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät	Huomioi työssään erä-, luonto tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät

Ammattietiikka	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista
	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	Yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Matkailualan perustutkinnon **Metsästys- ja kalastusmatkailupalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Metsästys tai kalastusretken suunnittelu ja toteutus

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Metsästys- ja kalastusmatkailuyritykset

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät:

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Metsästys – ja kalastusmatkailupalvelujen suunnittelu	Suunnittelee ryhmän jäsenenä erilaisia retkiä ja aktiviteettejä annettujen ohjeiden mukaisesti ohjattuna	Suunnittelee retkiä ja aktiviteettejä yksin ja ryhmänjäsenenä ohjeiden mukaisesti.	Suunnittelee erilaisia retkiä ja aktiviteettejä yksin ja ryhmän jäsenenä. Huomioi omatoimisesti etukäteen retkiin ja toimintoihin sisältyviä muutujia.
Metsästys- ja kalastusmatkailupalvelujen toteuttaminen	Toimii retkillä ja tapahtumissa työparin kanssa, ohjattuna.	Toimii retkillä ja aktiviteeteissä asiakaslähtöisesti huomioiden asiakasturvallisuuden ja viihtyvyyden koko tapahtuman ajan.	Toimii retkillä vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti huomioiden asiakasturvallisuuden ja viihtyvyyden koko tapahtuman ajan. Tekee tapahtuman aikana tarvittaessa muutoksia
Retken tai aktiviteetin päättäminen ja asiakasyytyväisyyden varmistaminen	Tekee tarvittavia jälkitoimia ohjatusti.	Tekee tarvittavat jälkitoimet.	Tekee jälkitoimet omaloitteisesti.
	Ottaa vastaan palautetta.	Ottaa vastaan palautetta.	Ottaa aktiivisesti vastaan palautetta ja hyödyntäen sitä arvioi omaa osaamistaan ja palvelun kehittämistarpeita
Oman toiminnan arviointi ja kehittäminen	Arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvioi vahvuuksia ja mahdollisuuksia.	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia.
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työmenetelmien valinta	Hallitsee oikeat toimintamallit ja työmenetelmät ohjattuna	Hallitsee oikeat toimintamallit ja työmenetelmät yksin ja ryhmän jäsenenä	Hallitsee oikeat toimintamallit ja työmenetelmät yksin ja ryhmän jäsenenä Huomioi ja ennakoii omatoimisesti työmenetelmien ja toimintamallien muutostarpeita
Varustetarpeiden kartoittaminen ja varusteiden hankinta	Laatii tarvittavista välineistä ja varusteista luettelon ja hankkii ne ohjeiden mukaan.	Suunnittelee ja hankkii erilaisille retkille ja tapahtumille tarvittavat välineet ja varusteet	Suunnittelee ja hankkii välineistöä ja varusteita erilaisten retkien ja tapahtumien tarpeisiin Hankkii aktiivisesti tietoa tapahtuma-alueesta toteutusajankohdan ja asiakasryhmän huomioiden. Huomioi mahdolliset muutostekijät.
Turvallisuudesta huolehtiminen	Huolehtii ohjatusti asiakkaiden turvallisuudesta.	Huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta ohjeiden mukaisesti.	Huolehtii itsenäisesti asiakkaiden turvallisuudesta.
	Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti ryhmässä.	Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti.	Laatii itsenäisesti turvallisuussuunnitelman

Toimintaympäristön mukaisen ja matkailupalvelussa tarvittavien resurssien käyttäminen ja huoltaminen	Toimii opastettuna työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	Toimii työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	Toimii työssään ja työympäristössään itsenäisesti, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden
	Palvelee asiakkaita myyntihenkisesti muun henkilöstön kanssa tietäen erilaisista kulttuuritaustoista	Palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisesti ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan	Palvelee asiakkaita markkinoiden ja myyden sekä ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan
	Käsittelee ja käyttää toisen apuna matkailupalvelujen tavanomaisia resursseja	Käsittelee ja käyttää matkailupalvelujen erilaisia resursseja	Käsittelee ja käyttää itsenäisesti matkailupalvelujen erilaisia resursseja
	Varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet tuuissa tilanteissa.	Varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet ohjeiden mukaan.	Varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ja tekee ehdotuksia resurssien varastoinnin kehittämiseksi.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Erilaisten metsästys- ja kalastusmatkailupalvelujen ja toimintaympäristöjen vertailu	Huomioi omassa työssään ohjattuna erilaisten metsästys- ja kalastusmatkailupalveluiden toiminta- ja palvelutapoja sekä erilaisia toimintaympäristöjä	Huomioi omassa työssään erilaisten metsästys- ja kalastusmatkailupalveluiden toiminta- ja palvelutapoja sekä erilaisia toimintaympäristöjä	Huomioi ja osaa vertailla erilaisia toimintaympäristöjä ja erilaisten metsästys- ja kalastusmatkailupalveluiden toiminta- ja palvelutapoja
Erilaisten saalislajien ja niiden pyyntimenetelmien tuntemus	Tuntee erilaiset saalislajit ja niiden pyyntimenetelmät	Tuntee erilaiset saalislajit ja niiden pyyntimenetelmät sekä osaa hyödyntää niitä	Tuntee erilaiset saalislajit ja niiden pyyntimenetelmät sekä osaa hyödyntää niitä omatoimisesti ja ryhmän jäsenenä
Tuotekehitys, markkinointi ja hinnoittelu	Tuntee metsästys- ja kalastusmatkailun tuotekehitystä, markkinointia ja hinnoittelua ja osaa hyödyntää niitä ohjattuna ryhmän jäsenenä	Hallitsee metsästys- ja kalastusmatkailun tuotekehityksen, markkinoinnin ja hinnoittelun ja osaa hyödyntää niitä metsästys- ja kalastusmatkailupalveluiden toteuttamisessa	Hallitsee metsästys- ja kalastusmatkailun tuotekehityksen, markkinoinnin ja hinnoittelun sekä osaa itsenäisesti hyödyntää ja kehittää niitä metsästys- ja kalastusmatkailupalveluiden toteuttamisessa
Metsästys- ja kalastusmatkailun asiakaspalvelu ja opastaminen	Opastaa ja ohjaa asiakkaita ohjattuna apuoppaana suomen kielellä ja tuntee alan sanastoa vierailla kielillä	Opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä, hallitsee alakohtaista sanastoa kahdella vieraalla kielellä	Opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä, hallitsee alakohtaisen sanaston kahdella vieraalla kielellä
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	Tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisössään	Tekee yhteistyötä työyhteisössään ja ymmärtää, mitä laatu merkitsee asiakaspalveluiden tuottamisessa	Toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa ja ymmärtää laadun merkityksen ja toimii aktiivisesti sen mukaisesti
	Noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimissaan omassa työyhteisössä	Toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	Ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja
			Tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	Hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	Hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	Hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot
	Huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään	Huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään	Huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään.
	Tarvitsee tukea asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa	Toimii ohjeen mukaan erilaisissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa ja pyytää apua tarvittaessa	Toimii ennakoimattomissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti ja pyytää apua tarvittaessa
Ammattietiikka	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Erä- ja luontomatkailupalvelut 15 osp tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä. Ammattiosaamisen näytössä opiskelija suunnittelee ja toteuttaa erä- ja luontomatkailupalvelun asiakkaille.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Ohjelmapalvelun suunnittelu ja toteutus

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Majoitus –ja matkailuyrityksessä tai ohjelmapalveluyrityksissä.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät:

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyys sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Luonnossa tapahtuvan retken tai aktiviteetin suunnittelu	Suunnittelee ryhmän jäsenenä erilaisia retkiä ja aktiviteetteja annettujen ohjeiden mukaisesti ohjattuna.	Suunnittelee retkiä ja aktiviteetteja yksin ja ryhmän jäsenenä ohjeiden mukaisesti.	Suunnittelee erilaisia retkiä ja aktiviteetteja yksin ja ryhmän jäsenenä. Huomioi omatoimisesti etukäteen retkiin ja toimintoihin sisältyviä muuttujia.
Retkien ja aktiviteettien toteuttaminen	Toimii retkillä ja tapahtumissa työparin kanssa, ohjattuna.	Toimii retkillä ja aktiviteeteissa asiakaslähtöisesti huomioiden asiakasturvallisuuden ja viihtyvyyden koko tapahtuman ajan.	Toimii retkillä vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti huomioiden asiakasturvallisuuden ja viihtyvyyden koko tapahtuman ajan. Tekee tapahtuman aikana tarvittaessa muutoksia
Retken tai aktiviteetin päättäminen ja asiakastyytyvyyden varmistaminen	Tekee tarvittavia jälkitoimia ohjatusti. Ottaa vastaan palautetta.	Tekee tarvittavat jälkitoimet. Ottaa vastaan palautetta.	Tekee jälkitoimet oma-aloitteisesti. Ottaa aktiivisesti vastaan palautetta ja hyödyntäen sitä Arvioi omaa osaamistaan
Oman toiminnan arviointi	Arvio opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittymistarpeita	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvio vahvuuksia ja mahdollisuuksia	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työmenetelmän valinta	Valitsee sopivan työmenetelmän ohjatusti	Valitsee sopivan työmenetelmän	Valitsee sopivan työmenetelmän itsenäisesti ja muuttaa menetelmää tilanteiden ja asiakastarpeiden mukaan.
Varustelistan laadinta ja välineiden hankinta	Laatii retkillä tarvittavista välineistä ja varusteista luettelon ohjeiden mukaan.	Suunnittelee ja hankkii erilaisille retkille ja tapahtumille tarvittavat välineet ja varusteet	Suunnittelee ja hankkii välineistöä ja varusteita erilaisten retkien ja tapahtumien tarpeisiin Hankkii aktiivisesti tietoa tapahtuma-alueesta ja mahdollisuuksista. Huomioi mahdolliset muutostekijät.
Turvallisuuden huolehtiminen	Huolehtii ohjatusti asiakkaiden turvallisuudesta. Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti ryhmässä.	Huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta ohjeiden mukaisesti. Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti.	Huolehtii itsenäisesti asiakkaiden turvallisuudesta. Laatii itsenäisesti turvallisuussuunnitelman

3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Suomen retkeilyalueet ja muut retkeilykohteet	Tuntee suomen virallisia retkeilykohteita	Tuntee Suomen viralliset retkeilykohteet sekä muita kohteita jotka soveltuvat kyseiseen toimintaan	Tuntee Suomen viralliset retkeilykohteet, sekä tuntee muita kohteita joita voi työssään hyödyntää.
	Suunnittelee retkiä kohteisiin ohjatusti	Suunnittelee retkiä kohteisiin työyhteisön mukana	Suunnittelee retkiä kohteisiin itsenäisesti ja asiakkaan tarpeet huomioiden
			Kehittää aktiivisesti työtään ja etsii uusia toimintamalleja
Vastuullinen matkailu	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti ohjattuna.	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti ryhmän ja työyhteisön mukana.	Toimii itsenäisesti kestävän toimintatavan mukaisesti
Lupamenettelyt	Noudattaa mahdollisia lupamenettelyitä	Noudattaa mahdollisia lupamenettelyitä	Noudattaa mahdollisia lupamenettelyitä ja toimii niiden mukaan.
Oman toiminnan arviointi	Arvioi ohjattuna omaa toimintaansa suunnittelun, sekä toiminnan, että jälkitöiden osalta	Arvioi omaa toimintaansa suunnittelun, sekä toiminnan, että jälkitöiden osalta	Arvioi omaa toimintaansa ja osaamistaan suunnittelun, toiminnan ja asiakaspalautteen perusteella
		Arvioi omaa toimintaansa ryhmänjäsenenä	Pyrkii kehittämään yksilönä ja ryhmänjäsenenä, kerää palautetta eri tahoilta
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	Suunnittelee ohjatusti pienimuotoisia aktiviteetteja	Suunnittelee ja toteuttaa erilaisia retkiä ja aktiviteetteja asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin	Suunnittelee ja toteuttaa erilaisia retkiä ja aktiviteetteja muuttuvissa tilanteissa joustavasti ja johdonmukaisesti.
			Seuraa aktiivisesti alansa kehitystä ja muutoksia, innovoi uusia tuotteita
Vuorovaikutus ja yhteistyö	Viestii tavanomaisissa tilanteissa asiallisesti ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palveluksessaan asiakkaita	Viestii asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palveluksessaan asiakkaita	Viestii erilaisissa tilanteissa asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti
	Tekee työryhmän mukana yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	Tekee itsenäisesti yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	Palveluksessaan asiakkaita tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä työpaikassa ja toimintaympäristön muiden tahojen kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	Toimii ohjattuna oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	Toimii ohjeen mukaan oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	Toimii itsenäisesti oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Ammattietiikka	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	Toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti	Toimii kestävän toimintatavan mukaisesti

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Luonto- ja ympäristöalan perustutkinnon, luontoalan osaamisala, luonto-ohjaajan tutkinnon osan **Vaellusratsastuspalvelut 15 osp** ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Näyttö on ratsastusvaellus asiakasryhmälle. Näytön on oltava vähintään kokopäivän kestoinen ratsastusretki asiakasryhmälle (väh. 4hlö). Näyttö sisältää ratsastusvaelluksen/ -retken suunnittelun, toteutuksen, jälkityöt sekä arvioinnin. Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toteuttamalla ratsastusvaelluksen asiakasryhmälle. Hän suunnittelee ja valmistee tapahtuman asiakaslähtöisesti sekä turvallisuuden huomioiden. Hän huomio erilaiset asiakkaat eri opastustilanteissa sekä ottaa huomioon erilaiset hevoset. Työ tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaito voidaan todeta vastaamaan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Ratsastusretken tai ratsastusvaelluksen suunnittelu ja toteutus asiakasryhmälle

NÄYTTÖYMPÄRISTÖT

Näyttö ympäristönä voi olla luonto- tai hevosmatkailualan yritys ja sen toimintaympäristö. Ammattitaidon voi osoittaa kotimaassa tai ulkomailla.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät:

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

OSAAMISEN ARVIOINTI			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ratsastusretken suunnittelu	Suunnittelee ryhmän jäsenenä ratsastusretken annettujen ohjeiden mukaisesti.	Suunnittelee retkiä ja aktiviteetteja yksin ja ryhmän jäsenenä ohjeiden mukaisesti.	Suunnittelee erilaisia ratsastusretkiä ja aktiviteetteja yksin ja ryhmän jäsenenä. Huomio itsenäisesti retkiin ja toimintoihin liittyviä asioita.
Ratsastusretken toteutus	Toimii retkillä apuoppaana ohjatusti.	Toimii retkillä oppaana ohjatusti. Huomio asiakkaiden tarpeita.	Valitsee asiakkaille sopivat hevoset ja jakaa hevoset sopivaan järjestykseen lauman huomioiden Ohjaa retken itsenäisesti ottaen huomioon asiakkaiden ja hevosten erilaisuuden. Tiedustelee asiakkaan tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti
Ratsastusretken päättymisen ja loppu työt	loppu työt Tekee tarvittavia jälkitoimia ohjatusti. Ottaa vastaan palautetta.	Tekee tarvittavat jälkitoimet. Ottaa vastaan palautetta.	Tekee jälkitoimet oma-aloitteisesti. Ottaa aktiivisesti vastaan palautetta ja hyödyntäen sitä Arvioi omaa osaamistaan
Oman toiminnan arviointi	Arvio opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittymistarpeita	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvio vahvuuksia ja mahdollisuuksia	Arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Hevosten ja asiakkaiden varusteiden ja välineiden hallinta	Valitsee hevosille sopivat ja oikeat varusteet ohjatusti ryhmässä. Opastaa asiakkaita valitsemaan tilanteeseen sopivat varusteet ohjatusti ryhmässä.	Valitsee hevosille sopivat ja oikeat varusteet ohjatusti. Opastaa asiakkaita valitsemaan tilanteeseen sopivat varusteet ohjeiden mukaan.	Valitsee hevosille sopivat ja oikeat varusteet itsenäisesti. Opastaa asiakkaita valitsemaan tilanteeseen sopivat varusteet itsenäisesti.
Hevosen hallinta ja käsittely rekillä ja vaelluksilla	Hallitsee koulutetut hevoset tavanomaisissa tilanteissa. Valitsee ohjatusti asiakkaille sopivat hevoset.	Hallitsee hevoset tavanomaisissa tilanteissa sekä ottaa huomioon niiden laumakäyttäytymisen. Valitsee hevoset asiakkaille ohjeiden mukaan.	Hallitsee hevoset muuttuvissa tilanteissa sekä huomioi niiden laumakäyttäytymisen. Huomio asiakkaiden ja hevosten erilaisuuden, ottaa sen huomioon hevosia valittaessa.
Turvallisuuden huolehtiminen asiakkaiden ja hevosten kanssa	Huolehtii ohjatusti asiakkaiden ja hevosten turvallisuudesta. Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti ryhmässä.	Huolehtii asiakkaiden ja hevosten turvallisuudesta ohjeiden mukaisesti. Laatii turvallisuussuunnitelman ohjeiden mukaisesti.	Huolehtii itsenäisesti asiakkaiden ja hevosten turvallisuudesta. Laatii itsenäisesti turvallisuussuunnitelman
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Hevosreittien tuntemus	Suunnittelee ratsastusreittejä ohjatusti ryhmässä.	Suunnittelee ratsastusreittejä ryhmässä ottaen huomioon hevosten ja asiakkaiden erilaisuuden sekä maaston vaihtelevuuden.	Suunnittelee ratsastusreittejä itsenäisesti ottaen huomioon hevosten ja asiakkaiden erilaisuuden sekä maaston vaihtelevuuden.
Vastuullinen retkeily hevosten kanssa	Toimii ryhmässä ohjatusti kestävän toimintatavan mu-	Toimii ryhmässä kestävän toimintatavan mukaisesti	Toimii itsenäisesti kestävän toimintatavan mukaisesti

	kaisesti sekä ottaen huomioon luonnon kantokyvyn. Selvittää ryhmässä ohjatusti vaellusratsastukseen liittyvät lupa menettelyt.	sekä ottaen huomioon luonnon kantokyvyn. Selvittää ryhmässä vaellusratsastukseen liittyvät lupa menettelyt.	sekä ottaen huomioon luonnon kantokyvyn. Selvittää itsenäisesti vaellusratsastukseen liittyvät lupa menettelyt.
Tiedon hankinta	Hankkii ohjattuna ryhmässä tietoa asiakaspalvelutilanteita varten.	Hankkii ryhmässä tietoa asiakaspalvelutilanteita varten.	Hankkii itsenäisesti tietoa asiakaspalvelutilanteita varten.
Oman toiminnan arviointi	Arvioi ohjattuna omaa toimintaansa suunnittelun, sekä toiminnan, että jälkitöiden osalta	Arvioi omaa toimintaansa suunnittelun, sekä toiminnan, että jälkitöiden osalta Arvioi omaa toimintaansa ryhmänjäsenenä	Arvioi omaa toimintaansa ja osaamistaan suunnittelun, toiminnan ja asiakaspalautteen perusteella Pyrkii kehittämään yksilönä ja ryhmänjäsenenä, kerää palautetta eri tahoilta
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	Suunnittelee ohjatusti pienimuotoisia aktiviteetteja	Suunnittelee ja toteuttaa erilaisia retkiä ja aktiviteetteja asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin	Suunnittelee ja toteuttaa erilaisia retkiä ja aktiviteetteja muuttuvissa tilanteissa joustavasti ja johdonmukaisesti. Seuraa aktiivisesti alansa kehitystä ja muutoksia, innovoit uusia tuotteita
Vuorovaikutus ja yhteistyö	Viestii tavanomaisissa tilanteissa asiallisesti ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita Tekee työryhmän mukana yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	Viestii asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita Tekee itsenäisesti yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	Viestii erilaisissa tilanteissa asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti Palvellessaan asiakkaita tekee omaaloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä työpaikassa ja toimintaympäristön muiden tahojen kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	Toimii ohjattuna oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	Toimii ohjeen mukaan oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti.	Toimii itsenäisesti oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Ammattietiikka	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista Toimii kestävä toimintatavan mukaisesti	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta Toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista Toimii kestävä toimintatavan mukaisesti	Noudattaa vaitiolovelvollisuutta Toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti Noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti Toimii kestävä toimintatavan mukaisesti