

## **MATKAILUYRITYKSESSÄ TOIMIMINEN 5 OSP**

Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa

Hyväksytty 2020

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- valmistautua matkailu- tai majoitusyrityksen asiakaspalvelutilanteisiin ja tehdä yhteistyötä matkailualan yritysten ja organisaatioiden kanssa
- vastaanottaa asiakkaita ja päättää asiakaspalvelutilanteen ja tehdä jälkitoimia
- käyttää kassa ja maksupäätteitä työssään
- hyödyntää kielitaitoaan palvelutilanteissa
- käyttää päivittäisen puhtaanapidon yleisimpiä menetelmiä, välineitä ja aineita
- tehdä majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivoustehtäviä
- käyttää yrityksen palveluissa käytettäviä varusteita ja välineitä perehdytyksen jälkeen
- noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta

	<b>Opiskelija valmistautuu matkailu- tai majoitusyrityksen asiakaspalvelutilanteisiin ja tekee yhteistyötä alueen matkailuyritysten ja organisaatioiden kanssa</b>
<b>Opiskelija</b>	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiallisesti ja selviytyy tutuista palvelutilanteista asiakkaiden kanssa</li> <li>• tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä tavanomaisissa tilanteissa</li> <li>• selvittää ohjatusti asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä</li> <li>• toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa ohjattuna palvelumallia</li> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiallisesti ja selviytyy tutuista palvelutilanteista asiakkaiden kanssa</li> <li>• tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä tavanomaisissa tilanteissa</li> <li>• selvittää osittain ohjatusti asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä</li> <li>• toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa osittain ohjattuna palvelumallia</li> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiallisesti ja selviytyy palvelutilanteista asiakkaiden kanssa</li> <li>• tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä sovitulla tavalla</li> <li>• selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä</li> <li>• toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa palvelumallia.</li> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa saadun palautteen mukaan</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiallisesti ja selviytyy palvelutilanteista asiakkaiden kanssa</li> <li>• tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä sovitulla tavalla</li> <li>• selvittää osittain itsenäisesti asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä</li> <li>• toimii osittain itsenäisesti matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa palvelumallia.</li> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja kehittää toimintaansa saadun palautteen mukaan</li> </ul>

Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiallisesti ja selviytyy itsenäisesti palvelutilanteista asiakkaiden kanssa kehittäen omaa toimintaansa</li> <li>• tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä erilaisissa tilanteissa</li> <li>• selvittää itsenäisesti asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä</li> <li>• toimii itsenäisesti matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa palvelumallia</li> <li>• arvioi omaa osaamistaan ja kehittää toimintaansa saadun palautteen mukaan</li> </ul>
--------------	--

	<b>Opiskelija käyttää kassa- ja maksupäätteitä työssään</b>
<b>Opiskelija</b>	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy kassajärjestelmän käyttöön ja käyttää niitä ohjattuna</li> <li>• Perehtyy maksupäätteen käyttöön ja käyttää sitä ohjattuna</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy kassajärjestelmän käyttöön ja käyttää niitä osittain ohjattuna</li> <li>• Perehtyy maksupäätteen käyttöön ja käyttää sitä osittain ohjattuna</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy kassajärjestelmän käyttöön ja käyttää niitä ohjeen mukaan</li> <li>• Perehtyy maksupäätteen käyttöön ja käyttää sitä ohjeen mukaan</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy kassajärjestelmän käyttöön ja käyttää niitä ohjeen mukaan ja osittain itsenäisesti</li> <li>• Perehtyy maksupäätteen käyttöön ja käyttää sitä osittain itsenäisesti</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy kassajärjestelmän käyttöön ja käyttää niitä itsenäisesti</li> <li>• Perehtyy maksupäätteen käyttöön ja käyttää sitä itsenäisesti</li> </ul>

	<b>Opiskelija hyödyntää kielitaitoaan palvelutilanteissa Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</b>
Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>• tuntee alan perussanastoa</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>• tuntee alan perussanastoa ja käyttää sanastoa ohjatusti</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>• käyttää alan palvelusanastoa</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä sujuvasti</li> <li>• käyttää alan palvelusanastoa melko sujuvasti</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ja sujuvasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>• hallitsee alan palvelusanaston ja käyttää sitä sujuvasti</li> </ul>

	<b>Alakohtainen kielitaidon hallinta muun kielisillä</b>
<b>Opiskelija</b>	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä.</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy osittain auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä.</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy toisella kotimaisella kielellä.</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteen sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy toisella kotimaisella kielellä.</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>palvelee sujuvasti asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä</li> </ul>

	<b>Opiskelija käyttää päivittäisen puhtaanapidon yleisimpiä menetelmiä, välineitä ja aineita</b>
<b>Opiskelija</b>	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi ohjattuna työn suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset</li> <li>• valitsee ohjatusti siivoustyöhön sopivat välineet, menetelmät ja aineet huomioiden erilaiset pintamateriaalit</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi osittain ohjattuna työn suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset</li> <li>• valitsee osittain ohjatusti siivoustyöhön sopivat välineet, menetelmät ja aineet huomioiden erilaiset pintamateriaalit</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi työn suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset</li> <li>• valitsee ohjeen mukaisesti siivoustyöhön sopivat välineet, menetelmät ja aineet huomioiden erilaiset pintamateriaalit</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi osittain itsenäisesti työn suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset</li> <li>• valitsee osittain itsenäisesti mukaisesti siivoustyöhön sopivat välineet, menetelmät ja aineet huomioiden erilaiset pintamateriaalit</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi itsenäisesti työn suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset</li> <li>• valitsee itsenäisesti siivoustyöhön sopivat välineet, menetelmät ja aineet huomioiden erilaiset pintamateriaalit</li> </ul>

	<b>Opiskelija tekee majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivoustehtäviä</b>
<b>Opiskelija</b>	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita ohjatusti</li> <li>• tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon</li> <li>• käyttää ohjattuna puhdistusaineita, siivousvälineitä ja - menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja työturvallisesti</li> <li>• huolehtii ohjeistettuna majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita osittain ohjatusti</li> <li>• tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon</li> <li>• käyttää osittain ohjattuna puhdistusaineita, siivousvälineitä ja - menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja työturvallisesti</li> <li>• huolehtii ohjeistettuna majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita omatoimisesti</li> <li>• tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon</li> <li>• käyttää ohjeen mukaisesti, siivousvälineitä ja - menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja työturvallisesti</li> <li>• huolehtii omatoimisesti majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita omatoimisesti</li> <li>• tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon</li> <li>• käyttää osittain itsenäisesti, siivousvälineitä ja - menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja työturvallisesti</li> <li>• huolehtii omatoimisesti majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita itsenäisesti huolehtien laadukkaasta ja hygieenisestä työjärjestyksestä</li> <li>• tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon</li> <li>• käyttää itsenäisesti siivousvälineitä ja - menetelmiä sekä koneita</li> </ul>

	<p>taloudellisesti ja työturvallisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii itsenäisesti majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta</li> </ul>
--	--

	Käyttää yrityksen palveluissa käytettäviä varusteita ja välineitä perehdytyksen jälkeen
Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee ja käyttää ohjatusti palvelutilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja</li> <li>• tarkastaa ohjatusti välineen kunnan ja turvallisuuden ennen käyttöä ja käytön jälkeen</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee ja käyttää osittain ohjatusti palvelutilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja</li> <li>• tarkastaa osittain ohjatusti välineen kunnan ja turvallisuuden ennen käyttöä ja käytön jälkeen</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee ja käyttää ohjeen mukaisesti palvelutilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja</li> <li>• tarkastaa annettujen ohjeiden mukaisesti välineen kunnan ja turvallisuuden ennen käyttöä ja käytön jälkeen</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee ja käyttää osittain itsenäisesti tilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja</li> <li>• tarkastaa osittain itsenäisesti välineen kunnan ja turvallisuuden ennen käyttöä ja käytön jälkeen</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee ja käyttää itsenäisesti tilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja</li> <li>• tarkastaa itsenäisesti välineen kunnan ja turvallisuuden ennen käyttöä ja käytön jälkeen</li> </ul>

Opiskelija	Opiskelija noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen</li> <li>• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot</li> <li>• suorittaa matupa passin</li> <li>• toimii hygieniamääräysten mukaisesti</li> <li>• noudattaa anniskelulainsäädännön määräyksiä</li> <li>• noudattaa työturvallisuutta sekä asiakasturvallisuutta</li> </ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen</li> <li>• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot</li> <li>• suorittaa matupa-passin</li> <li>• toimii hygieniamääräysten mukaisesti</li> <li>• noudattaa anniskelulainsäädännön määräyksiä</li> <li>• noudattaa työturvallisuutta sekä asiakasturvallisuutta</li> </ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen</li> <li>• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot</li> <li>• suorittaa matupa passin</li> <li>• toimii hygieniamääräysten mukaisesti</li> <li>• noudattaa anniskelulainsäädännön määräyksiä</li> <li>• noudattaa työturvallisuutta sekä asiakasturvallisuutta</li> </ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen</li> <li>• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot</li> <li>• suorittaa matupa passin</li> <li>• toimii osittain itsenäisesti hygieniamääräysten mukaisesti</li> <li>• noudattaa osittain itsenäisesti anniskelulainsäädännön määräyksiä</li> <li>• noudattaa osittain itsenäisesti työturvallisuutta sekä asiakasturvallisuutta</li> </ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen</li> <li>• hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot</li> <li>• suorittaa matupa-passin</li> <li>• toimii itsenäisesti ja laadukkaasti hygieniamääräysten mukaisesti</li> <li>• noudattaa itsenäisesti anniskelulainsäädännön määräyksiä</li> <li>• noudattaa itsenäisesti työturvallisuutta sekä asiakasturvallisuutta</li> </ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä palvelemalla asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti ja hoitaa päivittäisiä matkailuyrityksen perustyötehtäviä sekä puhdistustoimia.

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

Hygieniaosaamisen, anniskelulainsäädännön hallintaa ja ensiapu 1 arviointia ei voida mukauttaa.

Näyttö voidaan suorittaa matkailuyrityksessä tai organisaatiossa, joita voivat olla esimerkiksi ohjelmapalveluyritys, majoitusalan yritys, leirintäalue, maaseutumatkailuyritys tai matkailualueella toimiva organisaatio.

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