

PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNI-KUNTAYHTYMÄ



**OPETUSSUUNNITELMAN
TUTKINTOKOHTAINEN OSA**

MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Vahvistettu 30.5.2011

Rehtorin päätös § 137, 2011

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan	3
2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt.....	7
3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen	10
4 Tutkinnon osien kuvaukset	11
4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat.....	12
4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu	12
4.1.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu tutkinnon osan arviointikriteerit	13
4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	16
4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat.....	17
4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen.....	17
4.2.1.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen tutkinnon osan arviointikriteerit.....	19
4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	23
4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat.....	24
4.3.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä	24
4.3.1.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä tutkinnon osan arviointikriteerit	26
4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	28
4.3.2 Matkailupalvelujen tuotteistaminen	29
4.3.2.1 Matkailupalvelujen tuotteistaminen tutkinnon osan arviointikriteerit.....	31
4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	33
4.3.3 Kokouspalvelut	34
4.3.3.1 Kokouspalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit	36
4.3.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	39
4.3.4 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut	40
4.3.4.1 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit	42
4.3.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	45
4.3.5 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla.....	46
4.3.5.1 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla tutkinnon osan arviointikriteerit	48
4.3.5.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	50
5 Tutkintoalan opinto-ohjaus	51
5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus	51
5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana	51
5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus	52
6 Tutkintoalan erityisopetus.....	52
6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus.....	52
6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämisestä koskevan suunnitelma (HOJKS)	52
6.3 Erityisopetus.....	53
7 Opinnäyte.....	54

1. Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan

Tämä Pirkanmaan ammattiopiston opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa pohjautuu Opetushallituksen määräykseen 21/011/2009, *Matkailualan perustutkinto 2009, Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Tutkinnon osa* -käsite vastaa aiempaa opetussuunnitelmaperusteisen koulutuksen käsitettä *opintokokonaisuus*. Tutkinto muodostuu *ammattillisista tutkinnon osista, ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista* (yhteiset opinnot) sekä *vapaasti valittavista tutkinnon osista*. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista (*ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat*).

1.1 Matkailualan arvoperusta ja erityispiirteet

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

Matkailuklusterin muodostavat matkailutuotteen tuotantoon liittyvät, kuten majoitus-, ravitsemis-, kuljetus- ja ohjelmanpalvelut, markkinointiin liittyvät, kuten matkatoimistot ja matkailun alueorganisaatiot sekä matkailutuotantoa ja markkinointia tukevat tahot, kuten museo- ja kulttuurikohteet, tapahtumia järjestävät tahot ja vähittäiskauppa. Matkailulla on välitön vaikutus hotelli- ja ravintola-alaan, auto- ja kuljetusalaan sekä kauppaan ja välillinen vaikutus moniin muihin toimialoihin.

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

Alan palvelu- ja liiketoiminta perustuu sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja reilun kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Matkailu on kansainvälinen toimiala, toiminta perustuu ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen ja luotettavuuteen. Ympäristön huomioonottaminen ja yhteiskuntavastuullisuus luovat matkailualan perustan. Eettisesti vastuullinen toiminta tuottaa tuote- ja asiakasturvallisuuden.

Matkailualan ammattilainen on oma-aloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen. Hän arvostaa kansallista perinnettä ja kulttuurista erilaisuutta. Hän arvostaa omaa ammattialaansa, omaa ja toisten työtä, työyhteisöään ja -ympäristöään. Hänellä on hyvä ammatti-identiteetti. Matkailualan ammattilainen tuntee vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä ja hän on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja tuloksellisuudesta. Asiakkaalle tarjottavien tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, tuotteistaminen ja markkinointi tehdään matkailuerytyksissä kilpailutilanteen, liikeidean, toimintaympäristön ja matkailutrendien mukaan.

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

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

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

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

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

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

1.2 Ammattitaitovaatimukset ja osoittamistavat

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

Tärkeitä ammattitaitovaatimuksia ovat asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot, kannattava toiminta, tuotteistaminen ja toteuttaminen, vaihtoehtojen etsiminen tuote- ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkapalvelujen yhdistäminen. Riittävä kielitaito ja yhteistyö- ja tiimityötaidot ovat välttämättömiä. Matkailualan ammattilainen ottaa huomioon toiminnassaan asiakas- ja tuoteturvallisuuden ja noudattaa matkailualan säädöksiä ja ohjeistuksia. Hän pyrkii kehittämään omaa työtään ja työskentelyään eri toimijoiden kanssa.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa kuvatuissa työympäristöissä.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut matkailupalvelujen tuottaja voi toimia kotimaassa tai ulkomailla, ja hän on perehtynyt laajasti kansainväliseen matkailuelinkeinoon. Matkailupalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut matkailupalvelujen tuottaja osaa toimia matkailupalvelujen tuotteistamisen ja toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä matkailun ohjelmajärjestelyissä tai matkailukeskusten ja – alueiden erilaisissa matkailuyrityksissä ja organisaatioissa. Matkailupalvelujen tuottajan toimintaympäristö voi olla matkailukeskus, ohjelma- tai oheispalveluyritys, hotelli, kylpylä, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava paikka, jossa asiakkaalle tarjotaan ja tuotetaan suoraan tai välillisesti ohjelma- ja oheispalveluja, kuten elämys- ja seikkailuretkiä. Matkailupalvelujen tuottaja markkinoi, myy ja toteuttaa ohjelma- ja oheispalveluja sekä muita asiakkaan hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hän myös hoitaa ja huoltaa palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita ja toimintaympäristöä.

1.3 Tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset

Opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 27§:ssä. Opiskelijaksi ei voida ottaa sellaista henkilöä, jonka sairaus tai vamma ilmeisesti on esteenä koulutukseen osallistumiselle.

Matkailualan matkailupalvelujen koulutusohjelman koulutuksessa edellytetään henkilöltä työn kuormitukseen riittävää fyysistä kuntoa. Matkailualan matkailupalvelujen koulutuksessa henkilöllä ei saa olla sellaisia synnynnäisiä tai hankittuja sairauksia, jotka vaarantaisivat hänen oman, muiden työntekijöiden tai asiakkaiden terveyden tai turvallisuuden. Henkilön sopivuutta erilaisiin työtehtäviin voidaan joutua harkitsemaan oireiden ja toiminnan vajavuuden perusteella mm. seuraavissa sairauksissa:

- tasapainoon vaikuttavat sairaudet
- näön tai kuulon heikkous
- tuki- ja liikuntaelimestön sairaudet
- psyykkiset sairaudet

1.4 Pirkanmaan alueen matkailun painopisteet ja yhteistyö elinkeinoelämän kanssa

Kauppa- ja teollisuusministeriön asettama matkailustrategiatyöryhmä laati Suomen matkailustrategian vuoteen 2020 ja toimenpideohjelman vuosille 2007-2013. Matkailustrategia antaa pitkän tähtäimen suuntaviivat Suomen tulevaisuuden matkailuelinkeinolle, joka on kansainvälisesti kasvava elinkeino. Toimenpideohjelmassa esitetään Suomen matkailun tavoitteet ja toimenpiteet ko. vuosille. Matkailustrategia ohjaa maakunnallisten matkailustrategioiden ja kehittämisohjelmien laadintaa.

Suomen matkailustrategiassa otetaan kantaa matkailualan koulutukseen ja tutkimukseen sekä niiden kehittämiseen. Strategiassa painotetaan koulutuksen tärkeyttä ja oikeanlaisten osaajien kouluttamista

matkailun eri osa-alueille. Erityisen tärkeänä strategiatyöryhmä pitää kielitaitoisia asiakaspalvelun sekä monipuolisesti kädentaitoja hallitsevia osaajia.

Pirkanmaan ja Tampereen kaupunkiseudun matkailun kärkituotteiden strategia 2007-2013 (Pirkanmaan matkailustrategia) on maakunnallinen matkailustrategia, joka on koottu pirkanmaalaisten matkailualan ammattilaisten taustakyselyn pohjalta ja matkailualan strategiaseminaarin keskustelujen pohjalta. Strategian sisältämät visiot ja analyysit antavat suuntaviivat myös koulutukselle. Pirkanmaan matkailun visio 2020 määrittelee, että maakunta on Suomen suurin perhe- ja kulttuurimatkailun keskus, jonka kärkituoteryitykset ovat Suomessa ja kansainvälisesti tunnettuja.

Pirkanmaan matkailustrategian mukaan maakunnan vahvuuksia ovat monipuolinen ja tasokas kokonaistarjonta, suorat lentoyhteydet eri puolille Eurooppaa sekä niiden mukanaan tuoma omatoimimatkailu. Matkailu kehittyy koko ajan enemmän omatoimiseen suuntaan. Tämä luo alan yrityksille uusia haasteita: tarvitaan enemmän ja parempia neuvontapalveluja sekä monipuolisia matkailualan yrityksiä. Tavoitteena on myös saada matkailijat tutustumaan ja käyttämään kattavasti koko maakunnan – ei pelkästään Tampereen ja sen lähiympäristön - matkailualan palveluita.

Suuri uhka Pirkanmaan matkailustrategian toteutumiselle on osaavan työvoiman saanti, koska alan kausiluonteisuus vaikuttaa negatiivisesti alan vetovoimaisuuteen ja työvoiman rekrytointiin. Pirkanmaan matkailualan yritykset ovat perhe- ja pienyrityksiä, joille kausiluonteisuus on suuri haaste.

Matkailualan koulutus toteutetaan tiiviissä yhteistyössä Pirkanmaan alueen työ- ja elinkeinoelämän kanssa. Työssäoppimisjaksojen lisäksi opiskelijat tekevät säännöllisesti vierailuja ja opintokäyntejä alueen matkailualan yrityksiin. Myös yritysten edustajat vierailevat ammattiopistossa. Opetuksessa pyritään toteuttamaan yhteistyöprojekteja yritysten kanssa käyttäen mm. yritysten toimintaympäristöjä oppimisympäristöinä. Matkailualan koulutuksesta ja sen kehittämistarpeista pyydetään aktiivisesti mielipiteitä alan yrittäjiltä, joilla on myös edustus Pirkanmaan ammattiopiston ammattiosaamisen näyttöjen toimielimessä.

1.5 Pirkanmaan ammattiopiston ammattiosaamisen näyttöjen toimielin

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (601/2005 25a§) mukaan toimielimen tehtävänä on hyväksyä koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelman osana olevat suunnitelmat näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista, valvoa näyttötoimintaa ja ammattiosaamisen näyttöjen periaatteiden toteutumista, määrätä ammattiosaamisen näyttöjen arvioijat ja käsitellä opiskelijan arviointia koskevat oikaisuvaatimukset. Lisäksi toimielimen puheenjohtaja allekirjoittaa tutkintotodistuksen osana olevan näyttötodistuksen.

Pirkanmaan ammattiopiston rehtori on asettanut nykyisen toimielimen vuoden 2011 loppuun asti. Toimielimessä ovat edustettuina koulutuksen järjestäjä, työelämä, opettajat ja opiskelijat. Sen toimintaa tukee neljä jaosta: *Tekniikan, Teollisuuden, Palvelujen* sekä *Kulttuurin ja hyvinvoinnin jaos*. Matkailualan perustutkintoa koskevat asiat valmistellaan *Kulttuurin ja hyvinvoinnin jaoksessa*.

Toimielin kokoontuu pääsääntöisesti kolme kertaa vuodessa; tammi-helmikuussa teemana on työelämälähtöisyys, toukokuussa ja elo-syyskuussa näyttöjen toteutuminen ja suunnitelmat. Jaokset kokoontuvat kuukautta ennen toimielimen kokouksia valmistelemaan kokoukseen tulevat asiat. Jaokset käsittelevät ajankohtaisia tutkintoaloja ja työelämälähtöisyyttä koskevia aiheita sekä alustavasti ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmat ja raportit.

2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt

2.1 Koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt eri toimipisteissä

Matkailualan koulutusta järjestetään Pirkanmaan ammattiopiston Kangasalan ja Lempäälän toimipisteissä ajanmukaisissa oppimisympäristöissä. Matkailupalvelujen koulutusohjelman opinnot koostuvat matkailualan yhteisistä ammatillisista (matkailualan asiakaspalvelu) koulutusohjelmaopinnoista (matkailupalvelujen toteuttaminen), kaikille valinnaisista tutkinnon osista, muista valinnaisista tutkinnon osista ja vapaasti valittavista tutkinnon osista sekä ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista. Ammatillisiin opintoihin sisältyvät opinnäyte (2 opintoviikkoa), työpaikoilla tapahtuva työssäoppiminen (25 opintoviikkoa) ja opinto-ohjaus (1,5 opintoviikkoa). Opintoviikko on 40 tuntia opiskelijan työtä. Kolmivuotisen, 120 opintoviikon laajuisen matkailualan perustutkinnon suorittaneella on yleinen jatko-opintokelpoisuus, jonka mukaan hän on kelpoinen pyrkimään ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin. Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen on kuvattu luvussa 3.

Tutkinnon osat, niiden laajuus, ammattitaitovaatimukset ja arviointi on määritelty Opetushallituksen (27.3.2009) matkailualan perustutkintoa varten vahvistamassa ammatillisen perustutkinnon perusteissa. Ammattiopiston opetussuunnitelman tutkintokohtaisessa osassa tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset on konkretisoitu ja jaettu opintojaksoihin. Tavoitteiden saavuttaminen arvioidaan käyttäen arviointikriteereitä asteikolla 1-3. Ryhmänohjaaja tiedottaa opiskelijalle koulutuksen alussa tutkinnon rakenteen ja esittelee eri tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset ja arvioinnin perusteet. Yksittäinen opettaja kertoo opintojakson arvioinnin perusteena käytettävästä arviointiaineistosta ja arvosanan muodostumisesta. Yksittäisen tutkinnon osan arviointisuunnitelma esittelee kyseisen tutkinnon osan alkaessa ryhmänohjaajan toimesta.

Pirkanmaan ammattiopistossa matkailupalvelujen koulutusohjelmassa suuntaudutaan Kangasalan toimipisteessä luontoon liittyvien matkailupalvelujen toteuttamiseen. Lempäälän toimipisteessä painopiste on kulttuuri- ja kaupunkimatkailuun liittyvissä matkailupalveluissa. Ammattiopiston matkailualan tutkinnon osien ja opiskelijan opintopolkujen rakentumisessa on otettu huomioon Tampereen seudun keskeisten elämyspalveluita tarjoavien yritysten näkemys alan osaamistarpeista.

Matkailualan opetus toteutetaan vaihtelevasti luokka- ja verkko-opetuksena, tiimityöskentelynä, itenäisinä tehtäväkokonaisuuksina, työssä oppien alan yrityksissä, opintokäynneillä ja erilaisina harjoitus- ja projektitöinä. Kangasalan ja Lempäälän toimipisteisiin on perustettu opiskelijaosuuskunnat ja osa opinnoista voidaan suorittaa yrittäjämäisesti toimien osuuskunnissa. Opintokäyntien toteutuminen edellyttää osittain myös opiskelijoiden omaa varainhankintaa. Luonnossa liikkumista ja työskentelyä varten opiskelijan tulee olla sään mukaisesti pukeutunut.

2.2 Työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näytöt

Matkailualan työssäoppimispaikkojen hankinnassa opiskelijaa kannustetaan oma-aloitteisuuteen. Työpaikan sopivuus arvioidaan työpaikka-analyysillä ja yhteistyöstä sovitaan puitesopimuksella. Tutkintoalalla on Pirkanmaalla ja muualla Suomessa yhteistyöyrityksiä, joihin opiskelijoita ohjataan. Koulutuksen järjestäjä on viime kädessä vastuussa työssäoppimispaikan hankinnasta. Ryhmänohjaaja tai tehtävään nimetty opettaja perehdyttää opintojen alussa ja myöhemmin työssäoppimisjakson lähestyessä opiskelijat työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöihin liittyviin käytänteisiin. Toimielin on hyväksynyt tämän opetussuunnitelman tutkintokohtaisen osana olevan suunnitelman ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta. Ryhmänohjaaja tai tehtävään nimetty opettaja ohjaa myös työssäoppimista ja tukee opiskelijaa työssäoppimisjakson aikana. Työssäoppimisen laajuus on vähintään 25 opintoviikkoa, 5 (ov) ensimmäisenä ja 10 (ov) sekä toisena että kolmantena vuonna.

Matkailualalla on mahdollisuus lähteä työssäoppimaan myös ulkomaille ammattiopiston ohjeistusta noudattaen. Tutkintoalalla on ohjeistus ulkomaille suuntautuvan työssäoppimisen käytänteistä ja kansainvälisyysasioissa on tutkintoalalla nimetty oma opettaja. Tutkinnon osista *Matkailualan asiakaspalvelu* ja *Matkailupalvelujen toteuttaminen* sekä *Kokouspalvelut* soveltuvat hyvin ulkomailta suoritettavaksi. Tarkempi kuvaus työssäoppimisesta ja ammattiosaamisen näyttöjen toimintaprosessista on opetussuunnitelman yhteisessä osassa ja ammattiopiston kotisivuilla.

2.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma ja opintopolku

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS) on yksilöllisiin tarpeisiin pohjautuva kehityssuunnitelma, joka tukee opiskelijan opiskelua, itsearviointia ja urasuunnittelua. Ammattiopisto pyrkii eri menetelmin varmistamaan, että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta opiskelusuunnitelman laadinnassa, arvioimisessa ja päivittämisessä, opintojen valinnassa ja niiden etenemisen seurannassa, sekä oppimisen arvioinnissa. Opiskelija ja ryhmänohjaaja laativat henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman ja opintopolun opintojen alkuvaiheessa sekä arvioivat ja päivittävät sitä opintojen edetessä. Opinto-ohjaaja tukee ryhmänohjaajan ohjausprosessia. Prosessin eteneminen on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa.

Kaikille pakollisten ja koulutusohjelmaopintojen jälkeen opiskelija voi henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa laatiessaan valita 40 opintoviikkoa kaikille valinnaisissa ja muissa valinnaisissa tutkinnon osissa. Muissa valinnaisissa tarjolla on mm. Yrittäjäyys (10 ov) ja Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen (20v). Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen -tutkinnon osa järjestetään niin, että se on tarjolla myös työpaikkaohjaajille.

Mikäli opiskelija valitsee lukio-opintoja, hän voi valita niitä ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa, vapaasti valittavissa ja muissa valinnaisissa tutkinnon osissa. Opiskelija valitsee tällöin yhdessä opinto-ohjaajan kanssa, mitkä opinnot hän suorittaa lukio-opintoina.

Halutessaan opiskelija voi syventää yksilöllistä osaamistaan perustutkintoa laajentavalla tutkinnon osalla Yritystoiminta (10 ov). Kangasalan ja Lempäälän toimipisteisiin on suunnitteilla Yritystehdas, jossa nämä opinnot on mahdollisuus myös toteuttaa.

Opiskelija voi valmistua aikaisemmin, jos hän on hankkinut sellaista osaamista, joka voidaan tunnustaa tutkinnon pakollisiin, koulutusohjelma, kaikille valinnaisiin tai vapaasti valittaviin tutkinnon osiin. Osaamisen tunnustaminen vähentää opintojen päällekkäisyyttä ja lyhentää opiskeluaikaa. Mikäli opiskelijalla on puuttuvia opintoja viimeisen työssäoppimisjakson jälkeen, hän voi suorittaa niitä vapaasti valittavien jaksos aikana esim. työssäoppimalla tai itsenäisesti opiskellen mikäli vapaasti valittavat on suoritettu. Opintojen suorittamisesta sovitaan ryhmänohjaajan ja opinto-ohjaajan kanssa ennen viimeiselle työssäoppimisjaksolle lähtemistä.

Mikäli opiskelija valmistuu aikaisemmin, saa hän tutkintotodistuksen Pirkanmaan ammattiopiston todistusten tuottamisprosessissa kuvatun aikataulun mukaisesti.

Opiskelija voi hakea osaamisen tunnustamista siirtyessään tutkinnosta tai koulutusosalta toiseen tai lukiosta ammatilliseen koulutukseen. Osaamisen tunnustamisen perusteena voi olla myös aikaisemman työkokemuksen tai harrastustoiminnan aikana hankittu osaaminen.

Opiskelijan on osoitettava osaamisensa vastaavuus opetussuunnitelman tavoitteiden kanssa dokumenteilla tai muilla tavoin. Hänen tulee liittää hakemukseensa todistus opinnoistaan, harrastustoiminnas-

taan tai työkokemuksestaan. Työkokemus tulee olla hankittu yli 16-vuotiaana. Todistuksesta tulee ilmetä:

- ajankohta, milloin harrastus tai työkokemus on hankittu (päivämäärät)
- työkokemuksen tai harrastuksen kesto mahdollisimman tarkasti (tuntitasolla)
- kuvailu työtehtävistä ja harrastustoiminnan sisällöstä
- yhteyshenkilö ja yhteystiedot

Opiskelija voi käyttää yksittäistä todistusta ja/tai hankittua osaamista hakemuksensa perusteluna vain yhden kerran, joten hänen tulee saada riittävästi tietoa päättäessään, kohdistaaako hän hakemuksensa vapaasti valittaviin vai ammatillisiin tutkinnon osiin.

Osaamisen tunnustaminen edellyttää osaamisen arviointia. Sen toteuttaa asianomaisten opintojen opettaja, joka vertaa opiskelijan osaamista tutkinnon perusteiden tavoitteisiin ja pyytää tarvittaessa tätä osoittamaan osaamisensa (esim. näyttö, muu arviointi). Tämän jälkeen opettaja tekee esityksen osaamisen tunnustamisesta tai hakemuksen hylkäämisestä. Jos muualla suoritetuista tutkinnon osista (opintokokonaisuuksista) tai muulla tavoin hankitusta tutkinnon osan kattavasta osaamisesta ei ole arvosanaa, tulee opinto-ohjaajan järjestää osaamisen arviointi koulutuspäällikön kanssa sovittavalla tavalla. Jos tunnustettavien opintojen laajuutta on vaikea määritellä (esim. harrastustoiminta tai valmennukseen osallistuminen), käytetään kaavaa $1 \text{ opintoviikko} = 40 \text{ opiskelijatyötuntia}$.

Osaamisen tunnustamisprosessin käynnistämisestä vastaavat ryhmänohjaaja ja opinto-ohjaaja, jotka käyvät opiskelijan kanssa läpi hyväksi luettavat suoritukset ja huolehtivat opiskelijan hakemuksen ko. opintojakson tai tutkinnon osan opettajan lausuttavaksi. Kyseinen opettaja toimittaa hakemuksen ja sitä koskevan esityksensä opinto-ohjaajalle ja tämä puolestaan koulutuspäällikölle viranhaltijapäätöksen tekoa varten. Lukio-opintoja koskevat hakemukset käsittelee lukion opinto-ohjaaja.

Tarkemmat ohjeet osaamisen tunnustamisprosessista on sisällytetty ammattiopiston ohjeeseen [Osaamisen tunnustamisen periaatteet](#).

3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen

Matkailualan perustutkinto sisältää opintoja 120 opintoviikkoa (ov), josta opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov. Tutkinto sisältää ammatillisia opintoja 90 ov, mukaan lukien työssäoppimista vähintään 20 ov, yrittäjyyttä vähintään 5 ov ja opinnäyte 2-10 ov. Lisäksi tutkinto sisältää ammatitaitoa täydentäviä opintoja 20 ov (valinnaisia 4 ov) sekä vapaasti valittavia opintoja 10 ov. Ammatilliset opinnot koostuvat kaikille pakollisista tutkinnon osista, valinnaisesta koulutusohjelmasta sekä valinnaisista tutkinnon osista.

Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov

A. Kaikille pakolliset tutkinnon osat

1. Matkailualan asiakaspalvelu, 20 ov

B. Koulutusohjelma

1. Matkailupalvelujen koulutusohjelma, matkailupalvelujen tuottaja
- Matkailupalvelujen toteuttaminen, 30 ov

C. Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

1. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 10 ov
2. Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 10 ov
3. Retki- erä- ja luontoruokailupalvelut, 10 ov (Kangasala)
4. Tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, 10 ov
Kokouspalvelut, 10 ov (Lempäälä)
5. Tutkinnon osa ammattitutkinnosta, 10 ov
6. Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnosta, 10 ov
7. Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 0-10 ov
Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla, 8-10 ov

D. Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 0-10 ov

1. Yrittäjyys, 10 ov
2. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 2 ov
3. Ammatitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat, 0-10 ov
4. Ammatitaitoa täydentävät tutkinnon osat, 0-10 ov
5. Lukio-opinnot, 0-10 ov

Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot), 20 ov

E. Pakolliset tutkinnon osat, 16 ov

1. Äidinkieli, 4 ov
2. Toinen kotimainen kieli, 1 ov
3. Vieras kieli, 2 ov
4. Matematiikka, 3 ov
5. Fysiikka ja kemia, 2 ov
6. Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto, 1 ov
7. Liikunta, 1 ov
8. Terveystieto, 1 ov
9. Taide- ja kulttuuri, 1 ov

F. Valinnaiset tutkinnon osat, 4 ov

1. Pakollisten tutkinnon osien täydentävät lisäosat, 0-4 ov
2. Ympäristötieto, 0-4 ov
3. Tieto- ja viestintätekniikka, 0-4 ov
4. Etiikka, 0-4 ov
5. Kulttuurien tuntemus, 0-4 ov
6. Psykologia, 0-4 ov
7. Yritystoiminta, 0-4 ov

G. Vapaasti valittavat opinnot, 10 ov

Lukusuunnitelmat, opintojen ajoittuminen eri opintovuosille ja Pirkanmaan ammattiopiston opintotarjotin ovat tutustuttavissa [tutkintoalan kotisivulla](#).

4 Tutkinnon osien kuvaukset

Tutkinnon osien kuvaukset ovat oheisilla koontilomakkeilla. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa.

Kaikille valinnaisten ammatillisten tutkinnon osien valintamahdollisuudet on kuvattu luvussa 4.3..

Ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien ja lukio-opintojen tarkennettu toteutussuunnitelma tutkintoalalla ja tutkintokohtaisten tavoitteiden sisältyminen ammattitaitoa täydentäviin tutkinnon osiin kuvataan tarkemmin ammattitaitoa täydentävien ja vapaasti valittavien tutkinnon osien opetussuunnitelmassa.

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu

- laajuus 20 opintoviikkoa, toteutuu 1. opintovuonna

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Opintojaksot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailun perusteet (5 ov) - Matkailualan asiakaspalvelu (5 ov) - Matkailualan viestintä (5 ov) - Matkailuyrityksessä työskenteleminen (5 ov top) <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin - ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita - palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeidea tai toimintatapaa noudattaen - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään - päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia - tekee yhteistyötä matkailualan yritysten tai organisaatioiden kanssa. 	<p>Matkailun perusteet (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - EA1 SPR:n osaamisvaatimusten mukaan - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana <p>Matkailualan asiakaspalvelu (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana <p>Matkailualan viestintä (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana <p>Matkailuyrityksessä työskenteleminen (TOP) (5 ov)</p> <p>Suor. / Keski.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arviointikohteet ja -kriteerit - Kohteet, joita ei arvioida näytöllä: - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana 	<p>Matkailualan asiakaspalvelu T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkailupalveluissa tai oppilaitoksessa asiakastilaisuudessa <p>Näytön toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. vuonna tai yhdistettynä 2. vuoden näyttöön Matkailupalvelujen toteuttaminen - Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakaspalvelutilanteissa (opastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, majoitus- ja ravitsemispalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa, myynti- tai neuvontapalveluissa). <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit, yritysvierailut, opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - caset - Moodle - käytännön harjoitustyöt - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailu on Cool (R. Karusaari; A. Nylund, 2010, WSOY) ja muu opettajan osoittama materiaali

4.1 Kaikille pakolliset tutkinnon osat

4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu (20 ov)

4.1.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Matkailun perusteet

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työturvallisuudesta huolehtiminen	huolehtii ohjattuna henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii ohjeen mukaan henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii itsenäisesti henkilökohtaisesta työturvallisuudesta
Hygieniasäädösten noudattaminen	noudattaa ohjattuna hygieniosaamiseen liittyviä säädöksiä.	noudattaa ohjeen mukaan hygieniosaamiseen liittyviä säädöksiä.	noudattaa ja soveltaa työssään oma-aloitteisesti hygieniosaamiseen liittyviä säädöksiä.
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyään	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot ylläpitää työ- ja toimintakykyään	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot edistää aktiivisesti omaa työ- ja toimintakykyään
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
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 tarkoitukseenmukaisia erilaisia toiminta- ja ratkaisutapoja ja toimii niiden mukaisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii asiallisesti ja selviytyy asiakaskontakteista sekä omista työtehtävistä työyhteisössä tekee yhteistyötä ohjattuna matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	toimii asiakasta arvostaen, huolellisesti ja aktiivisesti omissa työtehtävissä työyhteisössä tekee yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	toimii tilanteen huomioiden ja asiakasta arvostaen, huolellisesti, aktiivisesti ja joustavasti asiakastilanteissa sekä omissa työtehtävissä työyhteisössä tekee monipuolisesti yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa

Matkailualan asiakaspalvelu

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjattuna	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjeen mukaan	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut 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 tavanomaisissa palvelutilanteissa ja ohjattuna edistää asiakassuhteita	toimii matkailuyrityksen asiakas- ja palvelulupauksen mukaisesti toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa ja ilmaisee itseään sujuvasti, edistää asiakassuhteita	palvelee yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden ja toteuttaa kiitettävästi matkailuyrityksen palvelulupauksen toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa huomioiden sanallisen ja sanattoman viestinnän sekä ilmaisee itseään sujuvasti ja ilmeikkäästi
Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	tekee tarvittavia jälkitoimenpiteitä ottaa vastaan palautetta.	tekee tarvittavat jälkitoimenpiteet ottaa vastaan ja tiedustelee palautetta.	tekee oma-aloitteisesti tarvittavat jälkitoimet ottaa vastaan ja aktiivisesti tiedustelee palautetta, viestittää palautteesta ja käsittelee sitä työyhteisössä.

Matkailualan viestintä

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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 materiaalien käyttö	käyttää tavanomaisia informaatiomenetelmiä.	käyttää informaatiomenetelmiä niin, että informaatio on asiakkaiden saatavilla.	käyttää eri informaatiomenetelmiä ja mahdollisuuksia niin, että erilaiset asiakkaat saavat monipuolisesti informaatiota.
Suomen matkailualueiden vertailu	perehtyy Suomen matkailualueisiin niin, että vertailee tavanomaisia kulttuurin ja luonnon vetovoimatekijöitä	perehtyy Suomen matkailualueisiin niin, että vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään	perehtyy Suomen matkailualueisiin, kulttuurisiin ja luonnon vetovoimatekijöihin sekä vertailee omaa aluetta muihin kohteisiin lähialueilla

Matkailupalveluiden, - tuotteiden ja kulttuurite- kijöiden esitteleminen	perehtyy keskeisimpiin paikallisiin matkailun tuotteisiin ja palveluihin niin, että opastettuna pys- tyy esittelemään eri mat- kailuyritysten tuottamia palveluja asiakkaille tunnistaa tavanomaisten matkailijoiden tarpeita ja odotuksia	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen mat- kailun tuote- ja palvelutar- jontaan niin, että pystyy esittelemään eri matkailuyri- tysten ja organisaatioiden tuottamia palveluja asiak- kaille löytää eri-ikäisille, eri kult- tuureihin ja eri asiakasryh- miin kuuluville matkailijoil- le sopivia tuotteita ja palve- luja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkai- lun tuote- ja palvelutarjontaan ja esittelee eri matkailuyritys- ten ja organisaatioiden tuot- tamia vaihtoehtoisia palveluja asiakkaille löytää eri-ikäisille, eri kult- tuureihin ja eri asiakasryh- miin kuuluville matkailijoille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy autta- vasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palveluti- lanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilan- teen joustavasti ruotsin kielel- lä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palveluti- lanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palve- lutilanteesta yhdellä vie- raalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilan- teen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palveluti- lanteen 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 suo- men 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 vieraskielisissä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilan- teesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen kou- lutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yh- dellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutus- kielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu

4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa 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 kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä (esimerkiksi luonto-, seikkailu-, kulttuuriohjelmissa), majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen

- laajuus 30 opintoviikkoa, toteutuu 1. ja 2. opintovuonna

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Matkailupalvelujen toteuttaminen Opintojaksot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailupalvelut (5 ov) - Matkailupalveluiden varusteet ja välineet (5 ov) - Matkailupalvelujen suunnittelu ja opastaminen (5 ov) - Matkailupalvelujen turvallisuus (5 ov) - Matkailupalvelujen toteuttaminen matkailuyrityksessä (10 ov top) <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen - vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta - toiminnasta ja turvallisuudesta - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita ja välineitä - hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä - varmistaa asiakastyytyväisyyden - arvioi omaa työtä ja toimintaansa. 	<p>Matkailupalvelut (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja –kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä: Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana</p> <p>Matkailupalvelujen varusteet ja välineet (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja –kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana <p>Matkailupalvelujen suunnittelu ja opastaminen (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja –kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana 	<p>T1 – K3</p> <p>Matkailupalvelujen toteuttaminen</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkailupalveluissa tai oppilaitoksessa asiakastilaisuudessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2. vuonna, voidaan yhdistää Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelujen ja/tai Kokouspalvelujen näyttöön. - Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla avustajana matkailupalveluissa valitsemassaan tai hänelle osoitetussa matkailuympäristössä ja -tehtävissä (kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, teema- ja huvipuistoissa, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, ruokapalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa tai seikkailuissa). 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskunta- ja NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit, yritysvierailut, ope- tuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - caset - Moodle - käytännön harjoitustyöt - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailu on Cool (R. Karusaari; A. Nylund, 2010, WSOY), - Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus (Verhelä,, Edita Publishing Oy, 2007) - Matkailun ohjelmapalvelut (Verhelä, Lackman, WSOY Oy 2003) - opettajan osoittama materiaali

	<p>Matkailupalvelujen turvallisuus (5 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none">- Elinikäisen oppimisen avaintaidoista ammattietiikkaa, vuorovaikutusta ja yhteistyötä arvioidaan myös opintojaksojen aikana- EA2 SPRn osaamisvaatimusten mukaan <p>Matkailupalvelujen toteuttaminen matkailuyrityksessä TOP (10 ov) Suor. / Kesk.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöyrityksessä. <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) arvosanasta päättää työpaikka-ohjaaja ja/tai opettaja	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen (30 ov)

4.2.1.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Matkailupalvelut

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Taloudellinen toiminta matkailupalvelun eri vaiheissa	toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja taloudellisesti	toimii taloudellisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä yrityksen liikeidean mukaisesti	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden ja toimii yrityksen liikeidean mukaisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä organisaation tuloksellisuutta edistävästi
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	kuuntelee asiakaskokemuksia huoltaa ohjattuna käytettyjä resursseja tai eläimiä, siisti toimintaympäristöt	kuuntelee ja tiedustelee asiakaskokemuksia ja vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä, pitää omaaloitteisesti toimintaympäristöt siistinä	kuuntelee ja kiinnostuneena tiedustelee asiakaskokemuksia, vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi ja osallistuu palautteen jälkeiseen kehittämiseen huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä omaaloitteisesti, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisössään noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä	tekee yhteistyötä työyhteisössään ja ymmärtää, mitä laatu merkitsee asiakaspalveluiden tuottamisessa toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa ja ymmärtää laadun merkityksen ja toimii aktiivisesti sen mukaisesti ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

Matkailupalvelujen varusteet ja välineet

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Toimintaympäristön mukaisen ja matkailupalvelussa tarvittavien resurssien käyttäminen ja huoltaminen	<p>toimii opastettuna työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden</p> <p>palvelee asiakkaita myyntihenkisest muun henkilöstön kanssa tietäen erilaisista kulttuuritaustoista</p> <p>käsittelee ja käyttää toisen apuna matkailupalvelujen tavanomaisia resursseja</p> <p>varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet tutuissa tilanteissa.</p>	<p>toimii työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden</p> <p>palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisest ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan</p> <p>käsittelee ja käyttää matkailupalvelujen erilaisia resursseja</p> <p>varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet ohjeiden mukaan.</p>	<p>toimii työssään ja työympäristössään itsenäisesti, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden</p> <p>palvelee asiakkaita markkinoiden ja myyden sekä ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan</p> <p>käsittelee ja käyttää itsenäisesti matkailupalvelujen erilaisia resursseja</p> <p>varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ja tekee ehdotuksia resurssien varastoinnin kehittämiseksi.</p>

Matkailupalvelujen suunnittelu ja opastaminen

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailupalvelujen toteuttamiseen valmistuminen	<p>pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla</p> <p>perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä, suunnittelee tutuissa tilanteissa oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä</p>	<p>pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla</p> <p>perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee ohjeen mukaan matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä</p>	<p>pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla</p> <p>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</p>
Matkailupalvelujen toteuttaminen	<p>vastaanottaa asiakkaita yrityksen toimintaohjeen mukaisesti</p> <p>ohjaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen tutussa työpaikan tilanteessa</p>	<p>vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti yrityksen toimipaikan tavan mukaisesti ja etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin</p> <p>ohjaa ohjeiden mukaisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen</p>	<p>vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti ottaen huomioon työpaikan erityisvaatimukset ja työympäristön muun toiminnan sekä etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin</p> <p>ohjaa asiantuntevasti ja oma-aloitteisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen</p>

	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
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.
Yrityksen ja alueen matkailupalvelujen tarjoaminen ja tiedonhaku	vastaa matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan hakee ohjattuna tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo keskeisimmistä alueen tuote- ja palvelutarjonnasta hakee yhteistyössä tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo oma-aloitteisesti laajasti alueen tuotteista ja palveluista sekä tapahtumista 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 vieraskielisissä koulutuksessa	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa 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.

Matkailupalvelujen turvallisuus

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	<p>hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot</p> <p>huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään</p> <p>tarvitsee tukea asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa</p>	<p>hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot</p> <p>huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään</p> <p>toimii ohjeen mukaan erilaisissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa ja pyytää apua tarvittaessa</p>	<p>hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot</p> <p>huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään</p> <p>toimii ennakoimattomissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti ja pyytää apua tarvittaessa</p>
Laadukas toiminta	<p>selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset</p> <p>arvioi opastettuna kestävän toimintatavan mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä</p> <p>toimii ohjattuna ympäristövastuullisesti</p>	<p>selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset</p> <p>arvioi kestävän toimintatavan mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä</p> <p>toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti</p>	<p>selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työnsä laatutavoitteita ja toimii niiden mukaisesti</p> <p>arvioi kestävän toimintatavan mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä</p> <p>toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti</p>

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen

4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä työryhmän jäsenenä matkailutapahtumassa valitsemassaan yrityksessä tai organisaatiossa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii avustajana matkailupalveluissa valitsemassaan tai hänelle osoitetussa matkailuympäristössä ja -tehtävissä, kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontorekillä, teema- ja huvipuistoissa, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, ruokapalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa tai seikkailuissa. Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöyhteydessä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä

- laajuus 10 ov, toteutuu 3. opintovuonna

Tutkinnon osat ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Tutkinnon osa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (10 ov), sisältää opinnäytetyön (2 ov) <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> - suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - osallistuu yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen - seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista. 	<p>Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (10 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä: Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana</p>	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailuyrityksessä tai oppilaitoksessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3. vuonna, näyttö on mahdollista yhdistää seuraavien tutkinnon osien näyttöihin: Matkailupalvelujen tuotteistaminen, Kokouspalvelut (Lempäälä), Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (Kangasala) ja Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla - Opiskelija suunnittelee, toteuttaa ja seuraa työryhmässä matkailuyrityksen tai -organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteitä (matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksissä, majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maatilamatkailuyrityksessä, matkailu-neuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa) 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskuntatoimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit - yritysvierailut - opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - käytännön harjoitustyöt - caset - Moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

		<p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (10 ov)

4.3.1.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu	suunnittelee markkinointiviestintää opastettuna työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa laatii opastettuna työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman	suunnittelee markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa laatii työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman	suunnittelee ja ideoi markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa tai etsii uusia kohdealueita ja asiakasryhmiä laatii työryhmässä toteuttamiskelpoisen markkinointiviestinnän suunnitelman matkailutuotteelle tai -palvelulle
Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttaminen	toteuttaa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteitä	toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä	toteuttaa oma-aloitteisesti ja aktiivisesti markkinointiviestinnän toimenpiteitä
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden seuraaminen	seuraa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia ja tekee tarvittavia johtopäätöksiä ja toimenpiteitä.
Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin liittyvän materiaalin tekeminen ja jakaminen	tuottaa opastettuna työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia tarpeen tullen jossain ohjauksella valitsee ja käyttää ohjattuna työryhmässä työpaikalle tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia	tuottaa ohjeen mukaan työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia valitsee ja käyttää työryhmässä yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia	tuottaa omatoimisesti työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia monipuolisesti valitsee ja käyttää yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia ja tarkoituksenmukaisia jakelukanavia
Markkina-tutkimusten käyttäminen	hyödyntää ohjattuna erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.	hyödyntää erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.	hyödyntää omatoimisesti erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.
Asiakas-, tuote- ja palvelutuntemuksen osoittaminen	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa opastettuna hyödyntää tietoa laatiessaan toisten apuna erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa hyödyntää tietoa laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa oma-aloitteisesti ja tilannetajuisesti hyödyntää tietoa luovasti laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja

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
Markkinointiviestintään budjetoiminen	tarkastelee ohjattuna markkinointiviestinnän budjetoinnin perusteita.	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin työryhmän jäsenenä.	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin.
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	löytää ohjatusti erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille	löytää erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille	löytää sopivia ja tarkoituksenmukaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille
Vuorovaikutus ja yhteistyö	esittelee, myy tai markkinoi ohjatusti matkailutuotteita tai -palveluja	esittelee, myy tai markkinoi matkailutuotteita tai -palveluja	esittelee, myy tai markkinoi erilaisissa tilanteissa matkailutuotteita tai -palveluja
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä

4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestinnän toimenpiteitä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä, majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maatilamatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteissa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee, toteuttaa ja seuraa työryhmässä matkailuyrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteitä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.2 Matkailupalvelujen tuotteistaminen

- toteutuu 2. ja 3. opintovuonna

Ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Tutkinnon osa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailupalvelujen tuotteistaminen (10 ov, 5 ov top 3. vuonna) <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin sopivia asiakasläh- töisiä matkailutuotteita, tuotekokonaisuuksia tai palveluja - kokoaa yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista matkapaketteja tai matkailupalveluja - hinnoittelee työryhmässä tuotteita, palveluja tai tuotekokonai- suuksia - tuottaa tai päivittää työryhmässä esittelymateriaalia. 	<p>Matkailupalvelujen tuotteistaminen (10 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aika- na 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arvi- ointikohteet ja -kriteerit on erotet- tu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkai- lupalveluissa tai oppilaitoksessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3. vuonna, näyttö on mahdollista yhdistää seuraavien tutkinnon osien näyttöihin: Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, Ko- kouspalvelut, Retki-, erä- ja luon- toruokailupalvelut ja Matkailu- palvelujen järjestäminen Pirkan- maalla. - Opiskelija tuotteistaa valitsema- leen kohderyhmälle myyntikel- poisen matkailutuotteen tai - pal- velun matkailuympäristössä ja - tehtävissä (kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtu- missa ja -opastuksissa, ruokapal- veluissa, hyvinvointi- ja liikunta- palveluissa tai seikkailuissa, myynti- tai neuvontapalveluissa). 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkai- lualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskunta- ja NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit - yritysvierailut - opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - käytännön harjoitustyöt - caset - Moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

		<p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.2 Matkailupalvelujen tuotteistaminen (10 ov)

4.3.2.1 Matkailupalvelujen tuotteistaminen tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Matkailupalvelujen suunnittelemisen ja hinnoitteluun	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 tuotteistamiseen liittyvät korjaavat toimenpiteet.
Tietoverkkojen ja ohjelmien käyttäminen sekä tietojen käsitteleminen	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia avustettuna/työryhmän jäsenenä päivittää internetsivuja ryhmän jäsenenä tai avustettuna	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia tekee tai päivittää työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia	käyttää tuotteistamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti 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 yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.	toimii aktiivisesti työryhmässä, joka ottaa kontakteja toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.
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 hinnoitteluun	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.
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti arvioi omaa työtään ja opettelee uutta pyydettyään	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti ottaen huomioon yksilöllisyyden arvioi omaa työtään ja on halukas oppimaan uutta	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä joustavasti ja tilannetaajuisesti kunnioittaen asiakkaiden yksilöllisyyttä sekä arvostaa työtään ja työyhteisöä arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ja on innokas ja rohkea oppimaan uutta
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.2 Matkailupalvelujen tuotteistaminen

4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tuotteistamalla valitsemalleen kohderyhmälle myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun, kuten erä-, luonto- tai kulttuuriopastuksissa, elämys- tai luontoretkillä, tapahtumissa tai festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa tai -opastuksissa, matkailu- tai matkatoimistoissa, ruoka- tai majoituspalveluissa, hyvinvointi-, liikunta- tai seikkailupalveluissa. Näyttöympäristönä voi olla matkailuyritys tai -organisaatio, kuten matkailu- tai matkatoimisto, ohjelmapalveluyritys, majoitusalan yritys, ravintola, leirintäalue, museo, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava organisaatio. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarviointista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Kokouspalvelut

- laajuus 10 ov (5 ov top 3. vuonna), toteutuu 2. ja 3. opintovuonna

Ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Tutkinnon osa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kokouspalvelut (10 ov, 5 ov top 3. vuonna) <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa ja varustaa kokous-, asiakas- ja työtilat - toimii kokouspalvelun tehtävissä - varmistaa kokousvälineiden toimivuuden ja opastaa tarvittaessa asiakkaita niiden käytössä - vastaanottaa kokousasiakkaita, opastaa ja neuvoo kokouspalvelujen käytössä - hoitaa kokouksen tarjoilutehtävät - tekee yhteistyötä muun tarvittavan henkilöstön kanssa - hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä - varmistaa asiakastyytyväisyyden. 	<p>Kokouspalvelut (10 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkailupalveluissa tai oppilaitoksessa asiakastilaisuudessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3. vuonna, näyttö on mahdollista yhdistää seuraavien tutkinnon osien näyttöihin: Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla. - Opiskelija toimii majoitus- tai ravitsemisalun yrityksessä tai toimipaikan kokouspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöyrityksessä. 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskunta- ja NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit - yritysvierailut - opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - käytännön harjoitustyöt - caset - Moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kokoukset ja kongressit, järjestäjän käsikirja (Aarjärvi, Edita Prima, 2003) - Kokous ja kongressipalvelut (Rautiainen ja Siiskonen, Restamark, 2007) - opettajan osoittama materiaali

		<p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Kokouspalvelut (10 ov)

4.3.3.1 Kokouspalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	<p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan</p>	<p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä</p>	<p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä oma-toimisesti</p>
Kokouspalveluissa toimiminen	<p>perehtyy opastettuna tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin</p> <p>kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden opastettuna</p> <p>vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden käytössä</p> <p>vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa kysyttäessä kokouspalvelujen käytössä</p> <p>tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia</p> <p>siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen toisen apuna</p> <p>hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta kokouspalveluista</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p>	<p>perehtyy ohjeen mukaan tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin</p> <p>kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden ohjeen mukaan</p> <p>vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä</p> <p>vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa heitä tarvittaessa kokouspalvelujen käytössä</p> <p>tarjoilee omatoimisesti kokousjuomia ja -ruokia</p> <p>siistii ja järjestää ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen</p> <p>hankkii asiakkailta palautetta kokouspalveluista</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p>	<p>perehtyy omatoimisesti tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin</p> <p>kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden pääosin itsenäisesti asiakkaan toiveet huomioiden</p> <p>vastaanottaa itsenäisesti kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä</p> <p>vastaanottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa aktiivisesti heitä kokouspalvelujen käytössä</p> <p>tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti kokousjuomia ja -ruokia</p> <p>siistii ja järjestää omatoimisesti ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen</p> <p>varmistaa asiakkailta tyytyväisyyden kokouspalveluihin ja välittää palautteen eteenpäin</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p>

Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	<p>järjestää opastettuna kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon</p> <p>tiedottaa ohjattuna asiakas ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.</p>	<p>järjestää ohjeen mukaan kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>järjestää itsenäisesti kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti</p>
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	<p>kattaa toisen apuna kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti</p> <p>tiedottaa opastettuna poikkeamista tai muutoksista</p>	<p>kattaa ohjeen mukaan kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti</p> <p>tiedottaa ohjeen mukaan poikkeamista tai muutoksista.</p>	<p>kattaa omatoimisesti kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti</p> <p>tiedottaa omatoimisesti poikkeamista tai muutoksista</p>
Kokoustilan varustaminen ja tilauksen tarkistaminen	<p>järjestää toisen apuna tilaisuuteen sopivan pöytämuodon</p> <p>tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjattuna asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön</p>	<p>järjestää ohjeen mukaan tilaisuuteen sopivan pöytämuodon</p> <p>tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön</p>	<p>järjestää omatoimisesti tilaisuuteen sopivan pöytämuodon</p> <p>tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteet monipuolisesti siten, että pystyy kertomaan asiakkaalle tilaamansa tuotteen sisällön ja ehdottaa tarvittaessa muutoksia tai lisämyyntiä</p>
Kokouspalvelu-prosessin 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 kulua
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 koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa 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 turvallisuuden liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.	opastaa kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet	opastaa kokouspaikan turvallisuuden liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.
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 omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii avustavana työntekijänä 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 sovittuja ohjeita ja sääntöjä käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Kokouspalvelut

4.3.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija

- kunnostaa ja varustaa kokous-, asiakas- ja työtilat
- toimii kokouspalvelun tehtävissä
- varmistaa kokousvälineiden toimivuuden ja opastaa tarvittaessa asiakkaita niiden käytössä
- vastaanottaa kokousasiakkaita, opastaa ja neuvoo kokouspalvelujen käytössä
- hoitaa kokouksen tarjoilutehtävät
- tekee yhteistyötä muun tarvittavan henkilöstön kanssa
- hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä
- varmistaa asiakastytyvyyden

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyillä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut

- laajuus 10 ov, (5 ov top 3. vuonna), toteutuu 2. ja 3. opintovuonna

Tutkinnon osat ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Tutkinnon osa</p> <p>Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (10 ov, 5 ov top 3. vuonna)</p> <p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautuu ruokailupalvelutilanteisiin ja tekee esivalmisteluja - valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikoihin sopivia aterioita ja muita tarjottavia - pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee aterioita sekä muita tarjottavia - tekee jälkityöt. 	<p>Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (10 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkailupalveluissa tai oppilaitoksessa asiakastilaisuudessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3. vuonna, näyttö on mahdollista yhdistää seuraavien tutkinnon osien näyttöihin: Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, Matkailupalvelujen tuotteistaminen, Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla. - Opiskelija toteuttaa ruokailutilanteen retki-, erä tai luonto-olosuhteissa vähintään 5 henkilön asiakasryhmälle. 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskunta- ja NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit - yritysvierailut - opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - käytännön harjoitustyöt - caset - Moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

		<ul style="list-style-type: none">- Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöyrityksessä. <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointiaineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (10 ov)

4.3.4.1 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruokailutilanteisiin valmistautuminen ja esivalmistelujen tekeminen	<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</p> <p>valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet huomioon ottaen viihtyisyyttä lisäävän sisustamisen tai koristelun</p>
Retki-, erä- ja luontoruokien valmistaminen	<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 vuodenaajat, 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>
Ruokien ja muiden tarjottavien pakkaaminen, kuljettaminen ja tarjoileminen	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjattuna työryhmässä ruokia tarjoilupaikan mukaan</p>	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjeen mukaan ruokia tarjoilupaikan mukaan</p>	<p>pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee omatoimisesti ruokia tarjoilupaikan mukaan</p>

	tarjoilee tai anniskelee alkoholijuomia	tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti alkoholijuomia, valmistaa yleisimpiä juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi	tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti tilanteeseen sopivia alkoholijuomia, valmistaa erilaisia juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi
Jälkitoimien tekeminen	siistii toisen apuna ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa lajittelee jätteet sekä toimii kestävän toimintatavan mukaan ohjeet saatuaan ottaa vastaan asiakaspalautetta ja ohjattuna kehittää työtään.	siistii ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan ohjeen mukaan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa lajittelee jätteet ohjeen mukaan sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää siitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää työtään.	siistii omatoimisesti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa lajittelee jätteet omaaloitteisesti sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää sitä eteenpäin työyhteisössä sekä sen perusteella kehittää ruokailupalveluja ja työtään.
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 omaaloitteisesti ja luovasti erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia
Tulenteko ja retkeittimien käyttö	tekee tulen tai käyttää retkeittämiä ohjatusti ja paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkeittämiä paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkeittämiä 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 ruoanvalmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan
Ateriakokonaisuusien 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.
Elintarvike-, hygienian 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 omaaloitteisesti ja tietää niiden valmistusominaisuuksia
Yleisimpien erityisruokavaliovalioiden huomioon ottaminen	perehtyy yleisimpiin erityisruokavalioihin, mutta tarvitsee ohjausta elintarvikkeiden valinnassa tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruokannokset	tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät tyypillisimmät elintarvikkeet tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruokannokset	tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät elintarvikkeet 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.
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	huomioi työssään ohjatusti erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden jasiin 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 toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	noudattaa vaitiolovelvollisuutta toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut

4.3.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toteuttamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta). Hän pakkaa, valmistaa, 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.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.5 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla

- laajuus 8-10 ov, toteutuu 3. opintovuonna

Tutkinnon osat ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Tutkinnon osa</p> <p>Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla (10 tai 8 ov):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hygieniosaaminen 1 ov - Alkoholilainsäädäntö 1 ov - Köysitoiminnan ohjaaja 2 ov - Ammattiosaajan työkykypassi 1 ov - Pirkanmaan alueosaaja 3 tai 5 ov 	<p>Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla (10 tai 8 ov)</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit</p> <p>Kohteet, joita ei arvioida näytöllä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan myös opintojaksojen aikana - Hygieniosaaja-koulutuksen mukaiset tiedot ja taidot arvioidaan myös kohteella. - Alkoholilainsäädäntö-koulutuksen mukaiset tiedot ja taidot arvioidaan ensisijaisesti kokeella. - Köysitoiminnan ohjaaja- koulutus sisältää Kiipeilyliiton KTO-koulutuksen modulit 1 ja 2. Opiskelijalla on mahdollisuus osallistua Suomen Kiipeilyliiton järjestämiin auktorisointikokeisiin, jonka hyväksytysti läpäisseet voivat käyttää itsestään nimekettä "Köysitoiminnanohjaaja". - Ammattiosaajan työkykypassi- opintokokonaisuuden tietoja ja taitoja arvioidaan myös opintojaksolla ja niissä näytöissä, joiden alle ammattiosaajan työkykypassi- opintokokonaisuuden opintojaksoja kuuluu. 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matkailualan yrityksessä matkailupalveluissa tai oppilaitoksessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3. vuonna, samassa näytössä voidaan osoittaa osaaminen liittyen seuraaviin tutkinnon osiin: Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, Matkailupalvelujen tuotteistaminen - Opiskelija tuotteistaa valitsemalleen kohderyhmälle myyntikelpoisen matkailutuotteen tai – palvelun Pirkanmaan alueella. - Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet joko työskentely- tai yhteistyöyrityksessä. 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen luokkatilat, matkailualan yritykset, maasto, mahdollisuus osuuskunta- ja NY-toimintaan <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - opintokäynnit - yritysvierailut - opetuskeskustelut - yhteistoiminnalliset tehtävät - käytännön harjoitustyöt - caset - Moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

<p>Tutkinnon osaan kuuluvien opintojaksojen ammattitaito vaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">- hallitsee Hygieniosaaja-koulutuksen mukaiset tiedot ja taidot- hallitsee Alkoholilainsäädäntö-koulutuksen mukaiset tiedot ja taidot- hallitsee Ammattiosaajan työkykypassi-opintokokonaisuudessa käsiteltävät tiedot ja taidot- hallitsee Köysitoiminnan ohjaaja-koulutuksen moduli 1:n ja 2:n mukaiset tiedot ja taidot- tuntee Pirkanmaan matkailualueena ja osaa hyödyntää Pirkanmaan vetovoimatekijöitä ja eri toimintaympäristöjä matkailupalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.		<p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työelämän edustaja tai opettaja ja työelämän edustaja yhdessä tai oppilaitoksessa annettavassa näytössä ammattialan opettaja. <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.5 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla (10 ov)

4.3.5.1 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Hygieniosaaminen	Elintarvikehygieeninen osaaminen osoitetaan Hygieniosaaminen –opintojakson yhteydessä Eviran mallin mukaisella hygieniosaamistestillä. Hygieniosaaminen arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu.	Elintarvikehygieeninen osaaminen osoitetaan Hygieniosaaminen -opintojakson yhteydessä Eviran mallin mukaisella hygieniosaamistestillä. Hygieniosaaminen arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu.	Elintarvikehygieeninen osaaminen osoitetaan Hygieniosaaminen –opintojakson yhteydessä Eviran mallin mukaisella hygieniosaamistestillä. Hygieniosaaminen arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu.
Köysitoiminnan ohjaaja	Moduulissa 1:ssä läpikäydään henkilökohtaisia taitoja sisäseinällä ja ulkollisella ja se on moduuli 2:een valmistava. Moduulissa 2:ssa opetetaan ryhmän ohjaamista yläköysikiipeilyssä, toimintapisteissä ja laskeuduttaessa sekä pelastustekniikat joita tarvitaan sisäseinä- ja kalliokiipeilyssä. KTO-kurssin moduulin 2 läpikäyneet voivat osallistua Suomen Kiipeilyliiton järjestämiin auktorisointikokeisiin, jonka hyväksytysti läpäisseet voivat käyttää itsestään nimikettä "Köysitoiminnanohjaaja". Opintojakso arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu, lisäksi mahdollisuus suorittaa auktorisointikoe, josta saa erillisen todistuksen Kiipeilyliitolta.	Moduulissa 1:ssä läpikäydään henkilökohtaisia taitoja sisäseinällä ja ulkollisella ja se on moduuli 2:een valmistava. Moduulissa 2:ssa opetetaan ryhmän ohjaamista yläköysikiipeilyssä, toimintapisteissä ja laskeuduttaessa sekä pelastustekniikat joita tarvitaan sisäseinä- ja kalliokiipeilyssä. KTO-kurssin moduulin 2 läpikäyneet voivat osallistua Suomen Kiipeilyliiton järjestämiin auktorisointikokeisiin, jonka hyväksytysti läpäisseet voivat käyttää itsestään nimikettä "Köysitoiminnanohjaaja". Opintojakso arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu, lisäksi mahdollisuus suorittaa auktorisointikoe, josta saa erillisen todistuksen Kiipeilyliitolta.	Moduulissa 1:ssä läpikäydään henkilökohtaisia taitoja sisäseinällä ja ulkollisella ja se on moduuli 2:een valmistava. Moduulissa 2:ssa opetetaan ryhmän ohjaamista yläköysikiipeilyssä, toimintapisteissä ja laskeuduttaessa sekä pelastustekniikat joita tarvitaan sisäseinä- ja kalliokiipeilyssä. KTO-kurssin moduulin 2 läpikäyneet voivat osallistua Suomen Kiipeilyliiton järjestämiin auktorisointikokeisiin, jonka hyväksytysti läpäisseet voivat käyttää itsestään nimikettä "Köysitoiminnanohjaaja". Opintojakso arvioidaan asteikolla hylätty/suoritettu, lisäksi mahdollisuus suorittaa auktorisointikoe, josta saa erillisen todistuksen Kiipeilyliitolta.
Alkoholilainsäädäntö	Alkoholilainsäädännön hallitsemisen osoittaminen Anniskelupassi-kokeessa. Arviointi hylätty/suoritettu.	Alkoholilainsäädännön hallitsemisen osoittaminen Anniskelupassi-kokeessa. Arviointi hylätty/suoritettu.	Alkoholilainsäädännön hallitsemisen osoittaminen Anniskelupassi-kokeessa. Arviointi hylätty/suoritettu.
Ammattiosaajan työkykypassi	Työkykypassin osa-alueet arvioidaan niiden tutkinnon osien alla, joihin ne kuuluvat. Jos osa-alue suoritetaan oppilaitoksen ulkopuolella, opiskelijan hankkima osaaminen arvioidaan ja tunnustetaan osaksi ammattiosaajan työkykypassia ja opiskelijan opintoja samoin	Työkykypassin osa-alueet arvioidaan niiden tutkinnon osien alla, joihin ne kuuluvat. Jos osa-alue suoritetaan oppilaitoksen ulkopuolella, opiskelijan hankkima osaaminen arvioidaan ja tunnustetaan osaksi ammattiosaajan työkykypassia ja opiskelijan opintoja samoin kuin muut	Työkykypassin osa-alueet arvioidaan niiden tutkinnon osien alla, joihin ne kuuluvat. Jos osa-alue suoritetaan oppilaitoksen ulkopuolella, opiskelijan hankkima osaaminen arvioidaan ja tunnustetaan osaksi ammattiosaajan työkykypassia ja opiskelijan opintoja samoin kuin

	<p>kuin muut aikaisemmin suoritettut opinnot tai muutoin hankittu osaaminen. Kokonaisuudesta ei anneta numeroarvosanaa. Työkykypassikokonaisuus katsotaan suoritetuksi, kun kaikki osa-alueet on suoritettu työkykypassin valtakunnallisesti määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti.</p>	<p>aikaisemmin suoritettut opinnot tai muutoin hankittu osaaminen. Kokonaisuudesta ei anneta numeroarvosanaa. Työkykypassikokonaisuus katsotaan suoritetuksi, kun kaikki osa-alueet on suoritettu työkykypassin valtakunnallisesti määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti.</p>	<p>muut aikaisemmin suoritettut opinnot tai muutoin hankittu osaaminen. Kokonaisuudesta ei anneta numeroarvosanaa. Työkykypassikokonaisuus katsotaan suoritetuksi, kun kaikki osa-alueet on suoritettu työkykypassin valtakunnallisesti määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti.</p>
Pirkanmaan alueosaaja	<p>tuntee Pirkanmaa matkailualueena – käyntikohteet, vetovoimatekijät, reitit, kulkuyhteydet, tuotteet, matkailualan yritykset ja organisaatiot.</p> <p>ymmärtää Pirkanmaan asema kilpailijoihin nähden Suomessa ja kansainvälisesti.</p> <p>osaa hyödyntää Pirkanmaan vetovoimatekijöitä ja eri toimintaympäristöjä matkailupalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.</p> <p>esittelee ohjattuna Pirkanmaata matkailualueena ja sen eri kohteita suullisesti ja kirjallisesti.</p> <p>tuotteistaa ohjattuna Pirkanmaalle uusia matkailutuotteita ja kehittää jo olemassa olevia hyödyntäen olemassa olevia palveluita ja kohteita.</p> <p>huomioi toiminnassaan Pirkanmaalaiset arvot ja maakunnan kehittämislle asetetut tavoitteet.</p>	<p>tuntee Pirkanmaa matkailualueena – käyntikohteet, vetovoimatekijät, reitit, kulkuyhteydet, tuotteet, matkailualan yritykset ja organisaatiot ja hyödyntää tietoa toiminnassaan.</p> <p>ymmärtää Pirkanmaan asema kilpailijoihin nähden Suomessa ja kansainvälisesti.</p> <p>osaa hyödyntää Pirkanmaan vetovoimatekijöitä ja eri toimintaympäristöjä matkailupalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.</p> <p>esittelee Pirkanmaata matkailualueena ja sen eri kohteita suullisesti ja kirjallisesti.</p> <p>tuotteistaa Pirkanmaalle uusia matkailutuotteita ja kehittää jo olemassa olevia hyödyntäen olemassa olevia palveluita ja kohteita.</p> <p>huomioi toiminnassaan Pirkanmaalaiset arvot ja maakunnan kehittämislle asetetut tavoitteet.</p>	<p>tuntee Pirkanmaa matkailualueena – käyntikohteet, vetovoimatekijät, reitit, kulkuyhteydet, tuotteet, matkailualan yritykset ja organisaatiot ja hyödyntää tietoa toiminnassaan monipuolisesti ja itsenäisesti.</p> <p>ymmärtää Pirkanmaan asema kilpailijoihin nähden Suomessa ja kansainvälisesti ja hyödyntää tätä tietoa toiminnassaan.</p> <p>osaa hyödyntää monipuolisesti ja itsenäisesti Pirkanmaan vetovoimatekijöitä ja eri toimintaympäristöjä matkailupalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.</p> <p>esittelee Pirkanmaata matkailualueena ja sen eri kohteita suullisesti ja kirjallisesti eri viestintävälineitä hyödyntäen.</p> <p>tuotteistaa Pirkanmaalle uusia matkailutuotteita ja kehittää jo olemassa olevia hyödyntäen monipuolisesti olemassa olevia palveluita ja kohteita.</p> <p>huomioi toiminnassaan Pirkanmaalaiset arvot ja maakunnan kehittämislle asetetut tavoitteet.</p>

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.5 Matkailupalvelujen järjestäminen Pirkanmaalla

4.3.5.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa hallitsevansa Hygieniasaaja-, Alkoholilainsäädäntö-, Ammattiosaajan työkykypassi-, näytön mahdollistaessa köysitoiminnan ohjaaja -koulutuksen mukaiset tiedot ja taidot sekä tuntee Pirkanmaan matkailualueena ja osaa hyödyntää Pirkanmaan vetovoimatekijöitä ja eri toimintaympäristöjä matkailupalvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa . Näiden kokonaisuuksien osaaminen osoitetaan myös kuhunkin opintojaksoon sisältyvässä virallisessa kokeessa. Nämä taidot osoitetaan ensisijaisesti muiden 3. vuoden näyttöön kuuluvien kokonaisuuksien osana siten, että tämän kokonaisuuden tiedot ja taidot huomioidaan näytön matkailutuotetta suunnitellessa, markkinoitaessa ja toteutettaessa niiltä osin kuin se on mahdollista.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.
-

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla. Elinikäisen oppimisen avaintaitoja arvioidaan jatkuvasti opintojen aikana.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Yksittäisistä opintojaksoista ei anneta numeerista arviointia. Opintojaksot arvioidaan suoritetuksi (S), mikäli opiskelija on saavuttanut vähintään ammattitaitovaatimuksissa esitetyn tyydyttävän osaamisen.
- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- Tutkinnon osan arvosana (T1-K3) päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja opintojaksojen aikana tehdyllä osaamisen arvioinnilla. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään opettajatiimin arviointikeskustelussa.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarviointista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

5 Tutkintoalan opinto-ohjaus

Tutkintoon sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 opintoviikkoa. Ohjaustoiminnalla tuetaan opiskelijaa kokonaisvaltaisesti opintojen eri vaiheissa. Ohjaukseen osallistuvat kaikki ammattiopiston opettajat, ryhmänohjaajat ja oppimisen tukipalveluhenkilöstö. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta.

Opettajan tehtävinä on ohjata ja motivoida opiskelijaa tutkinnon suorittamisessa ja opintojen suunnittelussa. Hänen tehtävänsä on myös auttaa opiskelijaa löytämään vahvuuksiaan ja kehittää oppimisen valmiuksiaan. Opettajat ovat myös opiskelijoiden tukena ammatillisessa kasvussa.

Ryhmänohjaaja toimii opiskelijan lähimpänä tukena opintojen ajan. Ryhmänohjaaja laatii opiskelijan kanssa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman ja ohjaa opiskelijaa ammatillisiin opintoihin ja seuraa opintojen etenemistä suunnitellulla tavalla. Hän on myös opiskelijan tukena ammatillisessa kasvussa ja arjen asioissa. Ryhmänohjaaja on tärkeä yhteyshenkilö oppilaitoksen ja alaikäisen opiskelijan huoltajan välillä. Ryhmänohjaajan vastuulla on ottaa yhteyttä huoltajaan mm. silloin, kun opiskelijalla on selvittämättömiä poissaoloja, hänen opintonsa eivät etene suunnitellusti tai hänen toimintansa on muuten huolta herättävää.

Opinto-ohjaaja on opiskelijoiden tukena kaikissa opintoihin liittyvissä asioissa mm. henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien laadinnassa, ammatillisen kasvun tukemisessa, opintojen etenemisessä ja työelämään ja jatko-opintoihin ohjaamisessa.

5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus

Opintojen alussa ns. orientaatiojaksolla koko henkilökunta ja ryhmänohjaaja osallistuvat opiskelijan perehdyttämiseen oppilaitosyhteisöön ja opiskeluun liittyviin asioihin. Ryhmänohjaaja pitää tulohaastattelun ja sen pohjalta opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS). Sen tarve korostuu etenkin, jos opiskelijan opintojen eteneminen poikkeaa oman ryhmän polusta. Tällaisia ovat esim. opiskelijat, joilla on osaamisen tunnustamista, etenemisvaikeuksia tai he suorittavat kaksositutkintoa. Tarvittaessa opiskelijalle tehdään henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS). HOPS- ja HOJKS -asiakirjat dokumentoidaan ja niitä päivitetään opiskelijahallintojärjestelmässä.

Ryhmänohjaaja toteuttaa ensimmäisen opintovuoden aikana ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat ammatilliset opinnot, opintojen rakenne, lukusuunnitelma, opintojen tavoitteet ja sisällöt sekä arviointiin liittyvät asiat.

Opinto-ohjaaja toteuttaa jokaiselle ryhmälle ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat mm. osaamisen tunnustaminen, henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, arviointi, valinnaiset opinnot, koulutusohjelmavalinnat. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta.

5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana

Opintojen aikana opiskelija saa ohjausta ja tukea opintojen suunnittelussa, koulutusohjelmavalinnoissa, ammatillisten-, yhteisten-, ja vapaasti valittavien opintojen valinnoissa. Opiskeluun liittyvissä ongelmatilanteissa ja elämännäytännössä opiskelija saa tukea ja ohjausta oppimisen tukipalveluhenkilöstöltä opinto-ohjaajalta, kuraattorilta, erityisopettajalta, terveydenhoitajalta ja erityisohjaajilta.

Opinto-ohjaajan toisen vuoden ryhmäohjaustuntien sisältöinä mm. kesätyön haku, Mol-sivustot, vapaasti valittavat opinnot, tutkintoalakohtaiset asiat. Lisäksi opiskelijat saavat henkilökohtaista ohjausta.

5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus

Päättövaiheen opinto-ohjauksella varmistetaan, että kaikki opinnot tulevat suoritetuksi ja arvioituksi. Ohjauksessa keskitytään myös jatko-opintojen suunnitteluun ja työelämään ohjaukseen.

Opiskelijaryhmille järjestetään jatko-opintoinformaatioilaisuuksia. Opinto-ohjaajat antavat myös henkilökohtaista ohjausta niille opiskelijoille, jotka haluavat keskustella jatko-opintoihin liittyvistä asioista. Työnhakuun liittyvistä asioista annetaan ryhmäohjausta tai henkilökohtaista ohjausta.

6 Tutkintoalan erityisopetus

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella opiskelijalla tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen. Erityisopetusta toteutetaan *kaikkien yhteinen koulu* -periaatteen (inklusion) mukaisesti. Tarkoituksena on tukea erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita suunnitelmallisesti ja monipuolisesti tavoitteena ammatillisen perustutkinnon suorittaminen ja työelämään sijoittuminen.

Erityisopetuksen periaatteet, tavoitteet, toteutus, opetus- ja ohjausmenetelmät, tuki-, erityis- ja asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut on kirjattu ammattiopiston erityisopetuksen järjestämistä koskeva suunnitelmaan. Suunnitelma on osa [Oppimisen tukipalvelujen toimintasuunnitelmaa](#).

6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus

Opintojen alussa ryhmäohjaaja kartoittaa opiskelijoiden erityisopetuksen tarvetta laatiessaan näiden kanssa henkilökohtaisia opiskelusuunnitelmia (HOPS). Ryhmäohjaajan apuna toimivat erityisopettaja, opinto-ohjaaja ja opiskelijahuollon muut toimijat. Ryhmäohjaajan työtä tukee erillinen ohjeistus erityisopetuksen tarpeen tunnistamiseksi.

Opiskelijoiden opintojen etenemistä seurataan suunnitelmallisesti ja opintoja vaikeuttaviin asioihin puututaan *varhaisen puuttumisen* -periaatteen mukaisesti. *Varhaiseen puuttumiseen* kuuluvat arjen havainnot, poissaolojen ja suoritusten seuranta, opintoja vaikeuttavien asioiden esiin nostaminen ja ratkaisujen etsiminen sekä tukitoimien toteuttaminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tässä avainasemassa ovat opettajat, joilla on mahdollisuus seurata opiskelijan kehitystä ja oppimista päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Koko henkilökunnan velvollisuus on puuttua ja esittää opiskelijan opintojen etenemistä koskeva huolensa ryhmäohjaajalle, tutkintoalan tiimin jäsenille tai oppimisen tukipalvelujen henkilöstölle.

6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelma (HOJKS)

Erityisopetuksen tarve määritellään jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti ammatillisen koulutuksesta annetun lain (20§) ja ammatillisen perustutkinnon perusteiden mukaan. Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle laaditaan aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS) (L630/1998, 20§). HOJKS laaditaan ryhmäohjaajan ehdotuksesta yhteistyössä opiskelijan, hänen huoltajansa, ryhmäohjaajan ja erityisopettajan kanssa. Sen laadinnasta on erillinen ohjeistus.

HOJKSn laadinnasta vastaa tutkintoalan erityisopetuksesta vastaava erityisopettaja. Se laaditaan ja tallennetaan opiskelijahallinto-ohjelmaan. Erityisopettaja seuraa ja arvioi HOJKSn toteutumista säännöllisesti koko opintojen ajan.

6.3 Erityisopetus

Erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijalla on oikeus erityisiin opetusjärjestelyihin, jos opintojen suorittaminen niitä edellyttää. Erityiset opetus- ja ohjausjärjestelyt tarkoittavat niitä yksilöllisesti suunniteltuja tukimuotoja, joilla opiskelija tuetaan hänen opinnoissaan saavuttaakseen ammatillisen koulutuksen tavoitteet.

Yksilöllisiä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat tiivistetty opintojen seuranta, ohjauskeskustelut, opiskelunvalmiuksien tukeminen, toiminnan ohjaus, yksilölliset opiskelumateriaalit ja tehtävät, yksilöllinen opetus / ohjaus, lisääaika, laajennettu työssäoppiminen jne.

Ryhmätilanteisiin liittyviä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat ryhmäytymisen ja yhteistyön vahvistaminen, pienryhmätyöskentely, samanaikaisopetus (esim. kaksi opettajaa / opettaja ja erityisohjaaja samanaikaisesti opetusryhmässä), työvaltainen opiskelu. Työvaltaisessa mallissa teoriaopintoja voidaan siirtää, integroida ammatin käytännön tehtävien opiskeluun ja työssäoppimisen yhteyteen. Erityisopetuksen toteutukseen löytyy lisää ohjeita [Oppimisen tukipalvelujen toimintaohjeesta](#).

Erityisopetuksen tukitoimilla pyritään siihen, että opiskelija saavuttaa tyydyttävän tason tavoitteet / ammattitaitovaatimukset ja saa tutkintotodistuksen. Opetuksen tavoitteena on, että opiskelija mahdollisimman suurena määränä saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Arviointia voidaan tarvittaessa mukauttaa, jos opiskelija ei tukitoimista huolimatta saavuta tyydyttävän tason arviointikriteereitä. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet / ammattitaitovaatimukset on mukautettu tai mukauttamalla vain yhden tai yksittäisten tutkinnon osien tavoitteet / ammattitaitovaatimukset. Ammattiopiston mukauttamisprosessin kuvaus ja arviointikriteereiden viitemateriaali tukevat ja ohjaavat mukauttamisen toteuttamista.

Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimisen edistäminen on koko oppilaitosyhteisön tehtävä. Eri toimijoiden rooli määritellään tarvittaessa HOJKSssa. Erityisopettajan perustehtävänä on vastuualueensa HOJKSn laadinta, seuranta ja arviointi sekä erityisopetus yksilöllisesti, pienryhmässä tai samanaikaisopettajana. Erityisohjaajat toimivat erityisopettajan työparina, ohjaten ja tukien erityistä tukea tarvitsevaa opiskelijaa hänen opinnoissaan yhteistyössä opettajien kanssa.

7 Opinnäyte

Opintoihin sisältyy opinnäyte, jonka laajuus on 2 opintoviikkoa. Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, portfolion. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään.

Opinnäyte liittyy kaikkiin tutkinnon osiin ja ajoittuu näin ollen koko tutkinnon suorittamisen ajalle. Ammatillisten opintojen lisäksi opinnäytettä tehdään myös ammattitaitoa täydentävissä opinnoissa, mm. äidinkielessä. Ryhmänohjaaja opastaa portfolion laadinnassa tutkintoalalla olevan ohjeistuksen mukaisesti. Kukin opiskelija tekee oman opinnäytesuunnitelman, jossa hän määrittelee opinnäytteelle asettamansa henkilökohtaiset tavoitteet, opinnäytteen painopisteen ja tavoitteen sekä opinnäytteen toteutus- ja esitystavan.

Opinnäytettä tehdessään opiskelijan on osattava työskennellä omatoimisesti, johdonmukaisesti ja järjestelmällisesti. Hänen on osattava etsiä opinnäytteessä tarvittavaa tietoa eri lähteistä ja suhtautua tietoon kriittisesti. Hänen on osattava yhdistellä tutkinnon eri osa-alueiden osaamista ja käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä. Opiskelijan on osattava ratkaista itsenäisesti opinnäytteeseen liittyviä ongelmia ja arvioida opinnäytteen etenemistä ja sen tuloksia.

Opinnäyte arvioidaan ammatillisen tutkinnon osien yhteydessä. Erillistä arvosanaa ei anneta. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi. Opinnäyte esitellään aina myös suullisesti, myös niissä tapauksissa, joissa opinnäyte on kokonaan kirjallinen tuotos. Opinnäyte esitellään sen opintojakson aikana, johon se luontevimmin esim. käytännön toteutuksensa puolesta sopii, kuitenkin aikaisintaan kolmantena opiskeluvuotena. Matkailualan koulutuksessa opinnäyte esitellään ensisijaisesti Matkailupalvelujen markkinointiviestintä –opintojaksolla, mikäli sen esittäminen ei aiheen tai toteutuksen osalta sovellu paremmin jollain muulla opintojaksolla tehtäväksi.

Opinnäyte esitetään sitä varten erikseen järjestetyssä tilaisuudessa, johon opinnäytteen esittäjä tekee käytännön järjestelyt ja laatii kutsun osana Matkailupalvelujen markkinointiviestintä –opintojaksoa. Esityksessä käytetään AV-laitteistoa ja äänentoistoa. Tilaisuudessa ohjaava opettaja ja yleisö esittävät tarkentavia kysymyksiä aiheeseen liittyen, joihin vastaaminen osoittaa opinnäytteen esittäjän ammatillista kypsyyttä ja esiintymisvalmiutta. Opinnäytteen teksti tarkastetaan äidinkielen opettajan toimesta ja valmis opinnäyte palautetaan kirjallisena sitä varten määrätyissä kansissa.

Opinnäytteestä otetaan kopio, tai sähköinen tallenne, joka säilytetään tutkintoalan opettajien huoneessa. Mikäli valmiit työt ovat opinnäytettään tekevien opiskelijoiden käytössä, niiden käyttöön tulee saada opinnäytteen tekijän kirjallinen lupa. Arkistoitavista opinnäytetöistä laaditaan lista Moodleen, jossa tehtyjen töiden aiheet ovat opiskelijoiden nähtävissä.

Opinnäyte on tärkeä osa ammatillista opiskelua. Sen keskeisin tarkoitus on näyttää, että opiskelija on oppinut ammatistaan olennaisia asioita, tietoja ja taitoja koulutuksen aikana. Opinnäytteen tarkoituksena on myös kannustaa opiskelijaa itsenäisyyteen ja omatoimisuuteen. Opinnäytettä arvioidaankin näiden tavoitteiden mukaisesti eli selvitetään, kuinka hyvin opiskelija osoittaa oman oppimisensa ja alan ammattilaisuutensa.

Kirjallisen viestinnän hallitseminen on tärkeä taito työelämässä alasta riippumatta. Opinnäytteen kirjallisen osan laatiminen on samalla hyvää harjoitusta tuleville ammattilaisille, koska aiheet liittyvät ammattiasioihin. Opiskelija pääsee harjoittelemaan esimerkiksi asioiden jäsentelytaitoja. Monelle ammattiin opiskelevalle opinnäyte on ensimmäinen laajempi kirjoitustehtävä.

Äidinkielen opinnoissa valmennetaan opinnäytteen kirjallisen osuuden laatimiseen. Opetuksen työnjaoissa vahvistetaan vuosittain opinnäytettä ohjaava opettaja, joka on ammatillinen opettaja, yleensä ryhmänohjaaja. Yksittäisten opintojaksojen osalta ohjaus sisältyy kullakin opintojaksolla tehtävien portfolion osaksi tulevien tehtävien ohjausresurssiin. Ryhmänohjaaja käsittelee ryhmänsä kanssa opinnäytetöiden etenemistä säännöllisesti opintojen aikana opinnäytepajoissa.

Opinnäytteen suunnittelua varten on perustettu PAOn työryhmä, työryhmän yhtenä tavoitteena on laatia ammattiopiston yhteiset opinnäyteohjeet. Ohjeiden valmistuttua ne ovat opiskelijoiden saatavilla Moodlen opinnäyteosiossa. Ohjeet käydään läpi ryhmänohjaajan kanssa opinnäytepajoissa.