

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus 2001

ISBN 952-13-1264-5



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNO 46/011/2001

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **18.9.2001**

Voimassaoloaika
1.10.2001 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumoo Määräyksen no
Muuttaa Määräystä no

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt Matkaoppaan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.10.2001 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Ylitarkastaja ERKKI SALMI
Erkki Salmi

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	8
2	Luku	
	MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Matkailualan yleistuntemus ja neuvontapalvelut	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	13
	2 § Opastustehtävien valmistelu ja toteuttaminen	13
	a) Ammattitaitovaatimukset	13
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	13
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	15
	3 § Paikallis- ja kotimaan kohdeoppaana toimiminen	15
	a) Ammattitaitovaatimukset	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	17
	4 § Matkanjohtajana toimiminen	17
	a) Ammattitaitovaatimukset	17
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	21
	5 § Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen	21
	a) Ammattitaitovaatimukset	21
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	21
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	24
	6 § Opastuskielten käyttö	25
	a) Ammattitaitovaatimukset	25
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	25

c) Ammattitaidon osoittamistavat	26
7 § Erikoisoppaana toimiminen	26
a) Ammattitaitovaatimukset	26
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	26
c) Ammattitaidon osoittamistavat	27
8 § Yrittäjyys	28
a) Ammattitaitovaatimukset	28
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	28
c) Ammattitaidon osoittamistavat	28
9 § Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa	28
c) Ammattitaidon osoittamistavat	28
LIITE MATKAOPPAAN AMMATIN KUVAUS	29

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § NÄYTTÖTUTKINNOT

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdyntyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyuden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § NÄYTTÖTUTKINTOIHIN VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näytöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvien osien huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAPOJEN JA TUTKINTOSUORITUSTEN ARVIOINNIN YLEISET PERUSTEET

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § TUTKINNON OSAT

Matkaoppaan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta, yhdestä vaihtoehtoisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti. Pakollisista osioista suoritetaan ensin Matkailualan yleistuntemus ja neuvontapalvelut sekä Opastuksen toteuttaminen käytännössä -osat. Niiden tultua hyväksytyksi voidaan suorittaa yksi vaihtoehtoinen ja yksi valinnainen osa.

Matkaoppaan ammattitutkinnon osat ovat:

Pakolliset osat:

1. Matkailualan yleistuntemus ja neuvontapalvelut
2. Opastustehtävien valmistelu ja toteuttaminen

Vaihtoehtoiset osat: (valittava yksi)

3. Paikallis- ja kotimaan kohdeoppaana toimiminen
4. Matkanjohtajana toimiminen
5. Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen

Valinnaiset osat: (valittava yksi)

6. Opastuskielien käyttö
7. Erikoisoppaana toimiminen
8. Yrittäjyys
9. Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa

3 Luku

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Matkaoppaan ammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat-kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, missä tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava matkaoppaan ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Matkaoppaan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon.

Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoiminta- valmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointi- päätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjes- täjä on velvollinen toimittamaan matkaoppaan näyttötutkinnon järjestämis- suunnitelman matkailun ohjelma- ja opaspalvelujen tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta ky- seisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

1 § MATKAILUALAN YLEISTUNTEMUS JA NEUVONTAPALVELUT

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee matkailun merkityksen ja matkailun elinkeino- rakenteen sekä matkustusmotiivit ja vallitsevan markkinatilanteen ja osaa hankkia tietoja näistä.</p>	<p>Matkailuelinkeinon perusteiden tunte- minen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee keskeiset matkustusmotiivit (tietää miksi asiakkaat yleensä matkustavat) • tietää mitä palveluita matkailun eri sektoreilla on tarjolla • hankkii aktiivisesti tietoa matkailu- alan kehityksestä • tietää matkailun merkityksen ja laajuuden työllistäjänä ja kansan- talouden osana • tietää matkailualalla toimivat ja matkaoppaan toimintaan vaikuttavat järjestöt ja viranomaistahot, paikallisen matkailutoimen edustajat sekä tietää niiden merkityksen ja osaa toimia niiden kanssa tarvittaessa

<p>Tutkinnon suorittajalla on hyvä ja monipuolinen alue- ja tuotetuntemus. Hän tuntee keskeiset kuljetus- ja majoituspalvelut sekä oheis- ja liitännäispalvelut kuten ohjelma-, ravitsemus-, vakuutus- ja viisumipalvelut ja niitä tuottavat organisaatiot. Hän tuntee kuluttajansuojaan liittyviä asioita.</p>	<p>Tuotetuntemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee lento- ja laivaliikenteen sekä rautatie- ja bussiliikenteen keskeiset yhteydet, aikataulut, lipputyypit, palvelut, tuotteet ja tuottajat • tuntee terminaalit ja niiden toiminnat • tuntee majoitus- ja ravitsemuspalvelut • tuntee ohjelmalvelut • tuntee paikalliset ostospaikat ja -tuotteet • tuntee matkavakuutusten ehdot ja korvauskäytännön • tuntee matkustamiseen liittyvät keskeiset kuluttajansuojamääräykset
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee maamme kulttuuria ja maantietoa siten, että pystyy kertomaan asiakkaalle tärkeimpien matkailukohteiden vetovoimatekijöistä ja sijainnin kotimaassa sekä pystyy pääpiirteissään kertomaan maamme kulttuurin ja tapojen erityispiirteistä. Hän tuntee myös asiakkaiden ja kohdemaan ruokakulttuuriin ja erikoisruokavalioihin liittyviä asioita.</p>	<p>Kulttuurin ja maantiedon tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää minkälainen kulttuuri kohdemaan eri osissa tai alueilla vallitsee; osaa paikallistaa tärkeimmät matkailukohteet kartalta ja tietää mitkä ovat alueiden keskeiset vetovoimatekijät • tietää asiakkaiden ja kohdemaan kansallisuuksien erilaisista ruoka- ja juomakulttuureista ja huolehtii asiakkaiden erikoisruokavalioihin liittyvistä asioista
<p>Tutkinnon suorittaja osaa hankkia tietoja matkailualan kirjallisista ja sähköisistä hakemistoista sekä tietokannoista.</p>	<p>Tietolähteiden tunteminen ja käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee alan keskeiset hakuteokset ja tietokannat • osaa työssään käyttää em. tietolähteitä tiedonhankintaan
<p>Tutkinnon suorittaja osaa ottaa vastaan palautetta asiakailta, työtovereilta ja työnantajilta.</p>	<p>Palautteen käsittely</p> <ul style="list-style-type: none"> • suhtautuu asiakkaan, työtovereiden ja työnantajan palautteeseen rakentavasti • ottaa työskentelyssään huomioon saamansa palautteen • osaa antaa palautetta
<p>Tutkinnon suorittaja osaa työskennellä monipuolisesti matkailuneuvonta-tehtävissä. Hän osaa vastata matkailijoiden aluetta koskeviin kysymyksiin, antaa tietoa alueen matkailu- ja muista kohteista.</p>	<p>Matkailutiedon hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee matkailijoiden kannalta keskeisen koko Suomea ja opastus- aluetta koskevan matkailutiedon ja soveltaa sitä asiakkaiden tarpeiden mukaan • tuntee hyvin opastusalueensa ja koko

	<p>Suomen elinkeinoelämän, historian, luonto-, liikunta- ja kulttuurikohteet sekä -palvelut ja alueen tapahtumat ja pystyy vastaamaan niitä koskeviin kysymyksiin</p>
<p>Tutkinnon suorittaja osaa ottaa huomioon työssään erilaisista kulttuureista tulevat asiakkaat ja osaa palvella vieraskielisiä asiakkaita. Hän osaa selvittää asiakkaiden tarpeet, odotukset ja ennakkokäsitykset ja tarjoaa ratkaisut niiden perusteella. Hän työskentelee asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti kaikissa tilanteissa.</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • neuvoo eri kulttuureista tulevia asiakkaita ja palvelee heitä alueen matkailijoiden yleisimmin käyttämällä kielillä • tunnistaa asiakasryhmien tarpeet ja suosittelee heille niiden mukaisia matkailu- ja muita palveluja • antaa alueesta, Suomesta ja itsestään miellyttävän kuvan • huolehtii ulkoisesta olemuksestaan asiakaspalvelun vaatimusten mukaan ja käyttäytyy asiakasta miellyttävällä ja yleisten käytöstapojen edellyttämällä tavalla • pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy kaikissa hänen toiminoissaan • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen • on aidosti kiinnostunut asiakkaasta • käsittelee asiakaspalautetta asiallisesti ja työpaikan ohjeiden mukaisesti • edistää yhteishenkeä työyhteisössä ja toimii rakentavasti sen kehittämiseksi • noudattaa toimeksiantajan ohjeita palveluissa ja niihin liittyvässä rahankäytössä
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omaa työtään matkaoppaana ja matkailualan tuntijana.</p>	<p>Työpanos ja oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehittämisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten ammattitaitoon ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen • arvioi opastamiensa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukai-

	sesti sekä muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksesta ja työvälineistään välittäen ammattimaisen kuvan itsestään
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Matkailualan yleistuntemus- ja neuvontapalvelut -osan suorittamisessa keskeistä on matkailuelinkeinon perusteiden tunteminen, tuotetuntemus, kulttuurin ja maantiedon tunteminen, tietolähteiden tunteminen ja käyttö, palautteen käsittely, oman työn arviointi, matkailutiedon hallinta ja asiakaslähtöinen palvelu. Hyvän ammattitaitoon kuuluu laaja ja monipuolinen taustatietojen hallinta. Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan työskentelemällä vähintään viikon ajan todellisessa asiakaspalvelutilanteessa. Arvioijat havainnoivat tänä aikana kokelaan työsuorituksia todellisissa työtilanteissa. Osan tämän tutkinnon osan näytöstä voi antaa myös tekemällä opastussuunnitelmia ja hankkimalla niihin tarvittavat tiedot. Kootua arviointimateriaalia käytetään arviointikeskustelun apuna.

2 § OPASTUSTEHTÄVIEN VALMISTELU JA TOTEUTTAMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa kulttuuriin, merkkihenkilöön, luontoon, viihteeseen tms. liittyviä opastuksia. Hän tuntee hyvin sen paikkakunnan ja alueen, jossa hän opastaa.</p>	<p>Opastuksen suunnitteleminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa suunnitella opastuksia siten, että ne muodostavat selkeän teemallisen kokonaisuuden • ottaa suunnittelussaan huomioon asiakkaan tarpeisiin, opastuksen laatuun, ympäristöasioihin, kuluttajansuojaan sekä turvallisuuteen liittyvät tekijät • laatii varasuunnitelman, mikäli opastuksen toteuttamismahdollisuudet alkuperäisessä muodossa ovat riippuvaisia olosuhteista, asiakkaista tai muista tekijöistä • varmistaa tarvittavat luvat ja ottaa huomioon lakien ja viranomaisten asettamat rajoitukset • hallitsee opastuksen aikatauluttamisen

<p>Hän hallitsee opastustilanteet ja osaa toteuttaa opastuskokonaisuuden tilanteen vaatimalla tavalla. Hän osaa opastaa ja neuvoa asiakkaita asiakaslähtöisesti. Hänellä on opastuksen edellyttämää karismaattista auktoriteettia.</p>	<p>Opastuksen toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee opastustilanteet, osaa opastaa ja neuvoa asiakkaitaan asiakaslähtöisesti • hallitsee ryhmän johtamisen ja käsittelyn
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee opastukseen liittyvät yleiset turvallisuus- ja ympäristökysymykset sekä liikenneturvallisuuseikat ja ottaa ne huomioon työssään. Hänellä on valmiudet antaa ensiapua hätätilanteissa.</p>	<p>Turvallisuus- ja ympäristökysymykset</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa huomioon opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa turvallisuus-, liikenneturvallisuus- ja ympäristöasiat siten, että toiminta ei aiheuta vaaraa asiakkaan turvallisuudelle tai haittaa ympäristölle • noudattaa toiminnassaan kestävän kehityksen periaatetta • toimii asianmukaisesti hätätilanteissa ja antaa tarvittaessa ensiapua
<p>Tutkinnon suorittaja osaa laatia tuotteelle toteutuskelpoisen markkinointisuunnitelman.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa markkinoida, myydä ja välittää asiakkaiden toivomia opastuspalveluja.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee opastuspalveluiden hinnoitteluperiaatteet. Hän osaa käyttää työssään eri maksuvälineitä ja tuntee opastuspalveluiden laskutuskäytäntöä.</p>	<p>Opastuspalveluiden markkinointi ja hinnoittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää opastuspalveluiden markkinoinnissa matkailualan verkostoja ja tiedonhankintakanavia • omaa kokonaiskäsitelmän matkailualan yritystoiminnasta kansainvälisyssä toimintaympäristössä • arvioi opastuspalveluiden markkinoinnissa opastuspalvelujen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia • hyödyntää markkinoinnin mahdollisuuksia, käyttää markkinoinnin kilpailukeinoja ja ymmärtää oman roolinsa markkinoinnin toteuttajana • hinnoittelee palvelut ja tietää hinnankäytännön keskeisen sisällön • käyttää tarvittavia maksuvälineitä, tuntee valuuttajärjestelmän periaatteet
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omaa työtään opastustehtävien valmistelun ja toteuttamisen suhteen.</p>	<p>Työpanos ja oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehittämisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten ammattitaitoon ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen

	<p>pitää vielä kehittyä</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää työpanoksensa merkityksensä niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen • arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti sekä muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksesta ja työvälineistään välittäen ammattimaisen kuvan itsestään
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Opastustehtävien valmistelu ja toteuttaminen -osan suorittamisessa keskeistä on opastuksen suunnitteleminen ja toteuttaminen, turvallisuuden ja ympäristöön sekä opastuspalvelujen markkinointiin liittyvät asiat. Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan valmistamalla ja toteuttamalla opastuskokonaisuus, jossa on otettu huomioon asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeet, turvallisuus ja ympäristökysymyksiin liittyvät asiat ja laadittu opastuspalveluille markkinointisuunnitelma. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näytösuunnitelman perusteella.

3 § PAIKALLIS- JA KOTIMAAN KOHDEOPPAANA TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa opastaa ryhmää liikkuvassa ajoneuvossa ja kohteessa tilanteen mukaan.</p>	<p>Opastaminen liikkuvassa ajoneuvossa</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee opastustilanteet, toimii joustavasti ja reagoi nopeasti asiakkaiden esittämiin toivomuksiin • opastaa ja neuvoo matkailijoita asiakaslähtöisesti • asennoituu myönteisesti opastustyöhön ja asiakkaisiin • antaa asiakkaille positiivisen käsityksen opastettavasta paikkakunnasta, opastuskohteesta, Suomesta ja itsestään • hallitsee opastukseen liittyvät asia- ja ajankohtaistiedot • pystyy johtamaan ryhmää ja saa sen toimimaan haluamallaan tavalla • osaa toimia matkaoppaan tehtävissä yksin tai ryhmän jäsenenä

	<ul style="list-style-type: none"> • hallitsee suullisen ja kirjallisen viestinnän • hallitsee yhteistyön kuljettajan kanssa ja antaa ohjeita kuljettajalle tilanteen vaatimalla tavalla • hallitsee kohteista kertomisen ajoituksen, tunnistamisen, suunnat ja kohdentamisen • pukeutuu ja toimii opastuksen edellyttämällä tavalla • luo asiakkaalle mielekkään kokonaiskuvan ja toteuttaa rakenteellisesti hyvän opastuskokonaisuuden sovitun ajan puitteissa
Tutkinnon suorittaja osaa opastaa ryhmää kohteessa tilanteen vaatimalla tavalla.	<p>Opastaminen kohteessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee kohteen ja tietää miten kohteessa opastetaan • antaa asiakkaalle positiivisen ja kattavan käsityksen opastettavasta kohteesta • opastaa ja neuvoo matkailijoita asiakaslähtöisesti • hallitsee opastettavan kohteen asiatiedot ja liitännäispalvelut
Tutkinnon suorittaja osaa käyttää opastuksessa tarvittavia varusteita ja hallitsee äänenkäytön.	<p>Välineiden ja äänen käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee äänen käytön ja mikrofonitekniikan sekä muut opastuksessa tarvittavat välineet
Tutkinnon suorittaja arvioi omaa työtään paikallis- ja kotimaan kohdeoppaana.	<p>Työpanos ja oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuun ammatillisesta kehittymisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten ammattitaitoon ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen • arvioi opastamiensa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti sekä muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksestaan ja työvälineistään

	välittäen ammattimaisen kuvan itsestään
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Paikallis- ja kohdeoppaana toimiminen -osan suorittamisessa keskeistä on liikkuvassa ajoneuvossa ja kohteessa opastamiseen liittyvien tietojen ja taitojen hallinta.

Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan opastamalla vähintään tunnin ajan liikkuvassa ajoneuvossa. Opastuksen tulee olla ns. teemaopastus ja siihen on sisällyttävä kohdekäynti opastuspaikkakunnan luonne ja opastuksen teema huomioiden. Työnäytössä kokelaan tulee kuitenkin myös luoda kokonaiskuva opastuspaikkakunnasta. Mikäli kyseessä on ryhmänäyttö, on jokaisen näytön antajan henkilökohtainen suoritus pystyttävä arvioimaan erikseen. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman perusteella.

4 § MATKANJOHTAJANA TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon suorittaja tuntee ryhmämatkalle lähtevän matkustusmotiivit, alan kysynnän, tarjonnan, työnantajan toimintaperiaatteet sekä markkinatilanteen ja osaa hankkia työssä tarvittavia tietoja.	Matkanjohtajan työn perusteet <ul style="list-style-type: none"> • tietää miksi asiakkaat lähtevät ryhmämatkalle • tietää alan markkinatilanteen • tietää miksi matkanjohtajaa tarvitaan • tuntee tehtävänsä matkatoimiston edustajana ja matkanjohtajana • osaa hoitaa asiantuntevasti matkanjärjestelyihin liittyvät varaus- ja dokumentointitoimenpiteet yhteistyössä palvelun tuottajien, heidän paikallisedustajiensa ja oman työnantajansa kanssa • hallitsee matkan jälkeiset raportoinnit ja tilitykset sekä palautteiden käsittelyn ja vastuukysymykset • toimii työssään valmismatkalain säännösten ja työnantajan ohjeiden mukaisesti huomioiden asiakkaiden oikeudet ja velvollisuudet erityisesti poikkeustilanteissa • osaa hinnoittelun ja kannattavuuslaskennan perusteet

<p>Tutkinnon suorittaja tietää, mitä kohde- maassa kerrotaan asiakkaalle. Hän tuntee matkaohjelmaan kuuluvien kohteiden ja kohdealueiden maan- tietoa ja kulttuuria niin, että pystyy antamaan asiakkaille asiantuntevaa tietoa ja myönteisiä elämyksiä mat- kalla.</p>	<p>Kohdeosaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee Suomen ja ulkomaisten kohdemaiden työtehtävien kannalta matkailullisesti tärkeiden kohteiden erityispiirteet • hallitsee kartanluvun • tuntee matkaohjelmaan kuuluvien kohdemaiden ja kohteiden historian, kulttuurin, luonnon ja yhteiskuntajär- jestelmän ja kertoo niistä asiakkaille • tuntee matkaohjelmaan kuuluvien kohteiden julkiset palvelut ja tiedottaa niistä asiakkaalle • tuntee matkaohjelmaan kuuluvien kohteiden kaupalliset palvelut ja tuotteet ja suosittelee niitä tarvittaessa asiakkaille • tuntee alan hakemistot ja tietolähteet ja kykenee hankkimaan tarvittavan tietoaineiston kauttakulku- ja kohde- maista, muokkaamaan materiaalin itselleen ja ryhmän mukaan sopivaksi sekä ylläpitämään tietomateriaaliaan jatkuvasti
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää hyvän asiakaspalvelun ja erityisesti asiak- kaan tarpeista huolehtimisen merkityk- sen matkanjärjestelyjen osana. Hän kykenee huolehtimaan ryhmän viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista. Tutkinnon suorittaja tuntee asiakkaan tai asiakasryhmän matkanjärjestelyihin kuuluvat kuljetus-, majoitus-, ateriat- ja ohjelmopalvelut ja niihin liittyvät sopimusehdot. Hän tiedostaa yhteistyön merkityksen matkaan liittyvien sidosryhmien kanssa (kuljettajat, laivahenkilöstö, hotelli- henkilökunta, paikallisoppaat jne.) Hän ymmärtää matkaan kuuluvien ohjelmopalvelujen ja teknisten järjes- telyjen merkityksen asiakkaan muodos- tamaan mielikuvaan tuotteesta ja myyjästä. Hän tuntee myös asiakkaiden ruoka- kulttuuriin ja erikoisruokavalioihin liittyviä asioita.</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii matkanjohtajan tehtävissä yksin tai ryhmän jäsenenä • huolehtii erilaisten asiakkaiden viihtyvyydestä ja hyvinvoinnista ja sitoutuu työhönsä täysiaikaisesti koko matkan ajan • hoitaa ryhmänsä lähtöselvityksen laivaan tai lentokoneeseen lippu- järjestelyineen ja tuntee tarvittavat matkustusasiakirjat, terminaalit ja rajamuodollisuudet • hoitaa majoitusjärjestelyt • hyödyntää kohdeoppaiden ja muiden paikallisten asiantuntijoiden palve- luita asiakasryhmänsä tarpeiden mukaisesti • kunnioittaa työssään paikallisten asukkaiden ja yhteistyökumppanei- den työ- ja toimintatapoja • pitää muutos- ja poikkeustilanteissa omien asiakkaidensa puolta ja huomioi työnantajan edut • hallitsee kielellisen ilmaisuuden ja viestintätaidot

	<ul style="list-style-type: none"> • tulee toimeen eri matkailualan ammattilaisten kanssa matkalla • noudattaa toimeksiantajan ohjeita palveluissa ja niihin liittyvässä rahankäytössä • soveltaa suunnitellun matkaohjelman tilanteen ja asiakkaan vaatimalla tavalla • noudattaa toimeksiantajan ohjeita palveluissa ja niihin liittyvässä rahankäytössä • asennoituu myönteisesti työhönsä ja asiakkaisiin • pitää omalla toiminnallaan huolta siitä, että kaikki asiakkaat saavat tasapuolisen kohtelun ja että ryhmädynamiikka matkan aikana toimii • luo yhteishenkeä asiakkaita huomioiden järjestämällä esim. matkaohjelmasta poikkeavia yhteisiä tilaisuuksia, merkkipäiviä jne. • huomioi tarpeen mukaan asiakkaiden kansallisuuksien erilaiset ruoka- ja juomakulttuurit sekä erikoisruokavaliot
<p>Tutkinnon suorittaja opastaa ryhmää liikkuvassa ajoneuvossa ja kohteessa tilanteen vaatimalla tavalla. Tutkinnon suorittaja osaa käyttää opastuksessa käytettäviä varusteita ja hallitsee äänenkäytön.</p>	<p>Opastaminen liikkuvassa ajoneuvossa ja kohteessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee opastustilanteet, toimii joustavasti ja reagoi nopeasti asiakkaiden esittämiin toivomuksiin • opastaa ja neuvoo asiakkaita asiakaspalveluhenkisesti • asennoituu myönteisesti opastustyöhön ja asiakkaisiin • antaa asiakkaille positiivisen käsityksen kohdemaasta ja kohteesta • pystyy johtamaan ryhmää ja saa sen toimimaan asianmukaisella tavalla • toimii matkanjohtajan tehtävissä yksin tai ryhmän jäsenenä • tekee yhteistyötä kuljettajan kanssa • hallitsee matkan aikana kohteista kertomisen ajoituksen, tunnistamisen, suunnat ja kohdentamisen • ilmaisee itseänsä selkeästi • hallitsee ajankohtais- ja asiatiedot • luo asiakkaalle matkasta mielekkään kokonaiskuvan rakenteellisesti ja ajallisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • viestii selkeästi • pukeutuu, käyttäytyy ja toimii matkan edellyttämällä tavalla
<p>Tutkinnon suorittaja hallitsee opastustekniikan sekä bussissa että kohteissa. Hän hallitsee opastuksessa tarvittavien teknisten apuneuvojen käytön.</p>	<p>Välineiden ja äänen käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee bussin tai muun matkalla käytettävän liikennevälineen rakenteet ja laitteet • osaa käyttää teknisiä apuneuvoja kuten mikrofonia, av-laitteita, toimistotekniikkaa ja ohjelmistoja työnsä suunnitteluun ja toteutukseen • hallitsee äänenkäytön ja mikrofonitekniikan sekä muut opastuksessa tarvittavat välineet
<p>Tutkinnon suorittaja hallitsee erilaiset kriisitilanteet matkan aikana ja on ensiaputaitoinen. Hän noudattaa työssään kestävän kehityksen periaatteita. Hän tuntee yleiset valmismatkaehdot sekä matkavakuutusten ehdot ja korvauskäytännön.</p>	<p>Turvallisuus-ympäristökysymykset</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii oikein erilaisissa erikois- ja kriisitilanteissa sekä antaa tarvittaessa ensiapua • järjestää asiakkaan jatkohoidon paikallisten ammattilaisten avulla • tuntee ryhmän oikeudet ja velvollisuudet erikoistilanteissa • neuvoo asiakkaita välttämään hankaluuksia ja vaaratilanteita kohdemaassa sekä auttaa ja tukee pulaan joutunutta asiakasta yhdessä paikallisten viranomaisten kanssa • toimii työssään ympäristöä säästävän kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
<p>Hän tulee toimeen toisen kotimaisen kielen lisäksi myös ainakin yhdellä vieraalla kielellä ja osaa tulkata vieraskielisen paikallisoppaan tai käyntikohteen opastuksen sekä opastaa itse kohteessa saatavilla olevan vieraskielisen materiaalin perusteella.</p>	<p>Kielitaito</p> <ul style="list-style-type: none"> • auttaa asiakkaitaan vieraalla kielellä eri tilanteissa • tulkkaa tarvittaessa vieraskielisen oppaan selostuksen ryhmälleen • selostaa tarvittaessa kohteen vieraskielisen materiaalin pohjalta
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omaa työtään matkanjohtajana.</p>	<p>Työpanos ja oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehittämisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten ammattitaitoon ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä

	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen • arvioi matkalla olevien asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti sekä muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksesta ja työvälineistään välittäen ammattimaisen kuvan itsestään
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Matkanjohtajana toimiminen -osan suorittamisessa keskeistä on osoittaa tietonsa ja taitonsa matkanjohtajan työhön kuuluvissa tehtävissä. Tutkinnon osassa vaadittu ammattitaito osoitetaan bussimatkalla. Tutkinnon suorittajalla tulee olla keskeinen matkanjohtajan rooli ja matkaan on sisällyttävä myös majoittuminen sekä rajanylitys autolla, laivalla tai lentokoneella. Työnäytön arvioinnissa huomioidaan myös kuljettajan ja asiakkaiden palautteet. Riittävän ammattitaidon osoittamiseen kuuluu bussimatkan suunnittelu ja aikataulun laatiminen sekä kannattavuuslaskelmat yhdessä bussimatkoja järjestävän yrityksen kanssa. Näytön kesto ja laajuus määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näytösuunnitelman mukaan.

5 § ULKOMAAAN KOHDEOPPAANA TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää hyvän asiakaspalvelun ja erityisesti asiakkaiden tarpeista huolehtimisen merkityksen matkajärjestelyjen osana. Hän tuntee sujuvien matkaan kuuluvien teknisten järjestelyjen ja ohjelmapalveluiden vaikutuksen asiakkaan muodostamaan mielikuvaan matkatuotteesta ja sen tuottajasta ja myyjästä.</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakasta ja selvittää myyntikeskustelussa tai kirjallisten tietojen perusteella asiakkaan tarpeet • tarjoaa asiakkaalle tämän tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita ja palvelukokonaisuuksia • toimii asiakaslähtöisesti yrityksen asiakaspalveluperiaatteiden mukaisesti • edistää omalla työskentelyllään pysyvien asiakassuhteiden kehittymistä • pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja toimii sen mukaisesti • hoitaa asiakaspalvelua henkilökohtaisen kontaktin ja sähköisten viestintävälineiden avulla

	<ul style="list-style-type: none"> • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen • pitää asiakkaan tyytyväisyyttä työn tavoitteena • hoitaa sujuvasti useita päällekkäisiä toimeksiantoja yhtä aikaa • toimii asiakaslähtöisesti ja pyrkii aktiivisesti edistämään asiakkaiden ostopäätöksiä ja myymään asiakkaiden ostamiin palveluihin soveltuvia oheispalveluita • edistää työssään kanta-asiakkuuksien muodostumista • toimii sujuvasti yhteistyössä yrityksen muiden tahojen kanssa • edistää yhteishenkeä työyhteisössä ja toimii rakentavasti työyhteisön kehittämiseksi
<p>Tutkinnon suorittaja välittää omalla maantieteen, kulttuurin ja kohteen tuntemuksellaan asiakkaalle asiantuntevaa tietoa ja myönteisiä elämyksiä matkalla.</p> <p>Hän tuntee myös asiakkaiden ruokakulttuuriin ja erikoisruokavalioihin liittyviä asioita. Tutkinnon suorittajalla on hyvä ja monipuolinen tuote- ja aluetuntemus. Hän työskentelee asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti kaikissa tilanteissa.</p>	<p>Kohdeosaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee matkakohteen tai matkareitillä olevien kohteiden ja alueiden maantieteen, kulttuurin ja luonnon erityispiirteet ja kertoo niistä asiakkaille • tuntee paikallisen elämäntavan ja paikallisten asukkaiden arkipäivää, esittelee ja kertoo niistä asiakkaille • tietää asiakkaiden kansallisuuksien erilaisista ruoka- ja juomakulttuureista sekä erikoisruokavalioista • tuntee kohteen julkiset palvelut ja kertoo niistä asiakkaille • tuntee pääpiirteittäin kohteen kaupalliset palvelut ja tuotteet • noudattaa toimeksiantajan ohjeita palveluissa ja niihin liittyvässä rahan käytössä
<p>Tutkinnon suorittaja osaa toimia matkanjärjestäjän kohdeoppaana eri tehtävissä ulkomailla yksin tai ryhmän jäsenenä työnantajayrityksen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.</p> <p>Hän osaa opastaa liikkuvassa ajoneuvossa.</p>	<p>Tekninen osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • saattaa ja vastaanottaa asiakkaat matkakohteessa ja hoitaa asiakkaiden saapumiseen ja lähtöön liittyvät käytännön muodollisuudet ja viranomaisasiat • käyttää teknisiä apuneuvoja kuten mikrofonia, av-laitteita, toimistotekniikkaa ja -ohjelmistoja opastukseen, suunnitteluun ja toteutukseen • työskentelee päivystävänä oppaana

	<p>hotellipäivystyksissä ja osaa hoitaa niissä esille tulevia asiakkaiden ongelmia</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii matkanjärjestäjän toimistossa päivystävänä oppaana • hoitaa paikalliskuljetusten sopimukset ja aikatauluttaa kuljetukset • suunnittelee ja kehittää retkien sisältöä ja opastaa retkillä • suunnittelee yhteistyössä muiden oppaiden kanssa retkiohjelman kohteeseen • suunnittelee ja toteuttaa yksittäisen retken (sisältö, kohteet, aikataulutus, tauot) • suunnittelee ja toteuttaa asiakkaiden tervetulo-/läksiäistilaisuuden
<p>Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella opastuskokonaisuudet ja retket tilanteen ja asiakkaan tarpeiden vaatimalla tavalla. Hän asennoituu myönteisesti opastustyöhön ja asiakkaisiin.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee asiakkaan tai asiakasryhmän matkajärjestelyihin kuuluvat kuljetus-, majoitus-, ateria- ja ohjelmalvelut ja niiden sopimus-ehdot.</p>	<p>Matkajärjestelyjen käytännön hoitaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää matkanjärjestäjän ja kuljetusyhtiöiden majoitusluetteloita ja matkustajamanifesteja niin, että asiakkaat saavat heille kuuluvat palvelut • muuttaa joustavasti asiakkaiden matkajärjestelyjä kohteessa tarpeen vaatiessa • hoitaa asiakkaiden retkimyyntiä sekä oheispalveluihin liittyviä varaus-, muutos- ja peruutusilanteita sekä niiden laskutus- ja rahaliikenteeseen liittyvät tehtävät eri maksuvälineitä käyttäen • varaa asiakkaiden tilaamat palvelut paikallisilta tuottajilta sovittujen ehtojen mukaisesti • hoitaa kohteen majoituskiintiöitä ja muuttaa joustavasti majoitusjärjestelyjä tarpeen vaatiessa • huolehtii peruutusajoista ja määrärajoista • toimii kohteessa työnantajan edustajana
<p>Hän osaa opastaa asiakkaita välttämään hankaluuksia ja vaaratilanteita kohdemaassa sekä auttaa ja tukea pulaan joutunutta asiakasta yhdessä</p>	<p>Poikkeustilanteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • auttaa asiakkaita ongelma- ja hätätilanteissa asiantuntevasti • antaa ensiapua tarvittaessa

<p>paikallisten viranomaisten kanssa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja pystyy toimimaan myös hätätilanteissa sekä antamaan ensiapua. Hän tuntee matkavakuutusten ehdot ja korvauskäytännön.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • järjestää asiakkaan jatkohoitoon paikallisten ammattilaisten käsiin • tuntee vakuutusehtojen määräykset potilaiden kotiinkuljetuksissa ja muissa korvauksissa ja toimii niiden mukaisesti • tuntee kohteen viranomaisten käytännöt ja toimintatavat ja auttaa pulaan joutunutta asiakasta
<p>Tutkinnon suorittaja on perehtynyt kohdemaansa kieleen ja kulttuuriin niin, että pystyy sujuvasti ja ammattitaitoisesti palvelemaan asiakkaitaan ja esittelemään kohdemaansa nähtävyyksiä.</p>	<p>Kielitaito</p> <ul style="list-style-type: none"> • auttaa asiakkaitaan kohdemaassa tulkkamalla tarvittaessa heidän asioitaan tarvittavalla kielellä • tulkkaa kohdemaan oppaan selostuksen ryhmälleen • ymmärtää kohdemaan kieltä niin, että pystyy hyödyntämään kirjoitettua kieltä
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa kohdeoppaana. Hän osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti. Hän ottaa huomioon ryhmän muut jäsenet ja yhteisen päämäärän.</p>	<p>Työpanos ja oman toiminnan arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammatitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita • ymmärtää työpanoksensa merkityksen osana kokonaisuudesta • arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen-osan suorittamisessa keskeistä on osoittaa tietonsa ja taitonsa asiakaslähtöisessä palvelussa, kohdeosaamisessa, matkajärjestelyjen käytännön hoitamisessa, poikkeustilanteissa sekä itsearvioinnissa.

Tutkinnon osassa vaadittu ammattitaito osoitetaan ulkomaisessa loma-kohteessa tai vastaavassa paikassa (esim. kiertomatka tai pitkä risteily). Työnäytössä huomioidaan kohdepäällikön ja työtoverin arvioiden lisäksi myös asiakaspalautteet ko. viikolta.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan, mutta näytön on kestettävä kuitenkin vähintään yksi työviikko.

6 § OPASTUSKIELIEN KÄYTTÖ

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja on perehtynyt vieraaseen kieleen ja kulttuuriin niin, että pystyy sujuvasti ja ammattitaitoisesti palvelemaan asiakkaitaan vieraalla kielellä heidän kulttuuri- taustansa huomioiden.</p>	<p>Vieraan kielen käyttö asiakaspalvelutilanteessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää vierasta kieltä asiakaspalvelutilanteessa siten, että hän osaa ja käyttää sujuvan puhekielen lisäksi riittävästi opastuksessa tai opastettavassa kohteessa tarvittavaa erikoissanastoa tullakseen ymmärretyksi • keskustelee vieraskielisen asiakkaan kanssa oma-aloitteisesti • ymmärtää ja osaa tulkata vieraskielistä tekstiä
<p>Tutkinnon suorittaja osaa esitellä omaa paikkakuntaansa, opastamaansa kohdetta ja Suomea.</p>	<p>Opastuspaikkakunnan, kohteen ja Suomen esittely asiakaspalvelutilanteessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • esittelee vieraalla kielellä omaa paikkakuntaansa, opastuskohdetta, Suomea ja suomalaisuutta • vastaa matkailijoiden esittämiin kysymyksiin vieraalla kielellä • huomioi asiakkaan kulttuurin ja toimii suvaitsevaisesti ja asiakaslähtöisesti sekä antaa itsestään, opastamastaan paikkakunnasta, kohteesta ja Suomesta myönteisen kuvan
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi työssä tarvitsemaansa kielitaitoa.</p>	<p>Työpanos ja oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään • vertaa omaa kielitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten kielitaitoon ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen

	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti sekä muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksestaan ja työvälineistään välittäen ammattimaisen kuvan itsestään
--	--

c) Ammattitaitovaatimusten osoittamistavat

Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan todellisessa tai todellista vastaavassa asiakaspalvelutilanteessa. Tässä kohdassa arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tämän osan kriteereissä määritellyn suoritus-tason. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtai-sen näytösuunnitelman mukaan.

7 § ERIKOISOPPAANA TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää hyvän asiakaspalvelun ja erityisesti asiakkai-den tarpeista huolehtimisen merkityk-sen matkajärjestelyjen osana. Hän tuntee sujuvien matkaan kuuluvien teknisten järjestelyjen ja ohjelma-palveluiden vaikutuksen asiakkaan muodostamaan mielikuvaan matka-tuotteesta ja sen tuottajasta ja myyjästä.</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii asiakaslähtöisesti yrityksen asiakaspalveluperiaatteiden mukai-sesti • edistää omalla työskentelyllään py-syvien asiakassuhteiden kehittymistä • pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja toimii sen mukaisesti • hoitaa asiakaspalvelua henkilökohtai-sen kontaktin ja sähköisten viestintä-välineiden avulla • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen • pitää asiakkaan tyytyväisyyttä työn tavoitteena • hoitaa sujuvasti useita päällekkäisiä toimeksiantoja yhtä aikaa • edistää työssään kanta-asiakkuuksien muodostumista • toimii sujuvasti yhteistyössä yrityksen muiden tahojen kanssa • edistää yhteishenkeä työyhteisössä ja toimii rakentavasti työyhteisön kehittämiseksi

	<ul style="list-style-type: none"> • tarjoaa asiakkaalle tämän tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita ja palvelukokonaisuuksia
<p>Tutkinnon suorittaja hallitsee opastustyön erikoisalan teknisesti niin, että hän työskentelyllään antaa asiakkaalle asiantuntevan ja luotettavan kuvan osaamisestaan ja työnantajastaan. Hän pystyy opastamaan asiakkaita erikoisosaamisalansa tekniikassa ja taidoissa ammattimaisesti, luotettavasti ja turvallisesti.</p>	<p>Tekninen osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee erikoisalan harrastamisessa käytettävät laitteet ja välineet ja käyttää niitä ammattimaisesti sekä opastaa asiakkaita niiden käytössä asiantuntevasti • noudattaa erikoisalan virallisia turvallisuusmääräyksiä ja huolehtii siitä, että asiakkaat eivät joudu vaaratilanteisiin • tuntee erikoisalansa kehityksen ja laajuuden ja kertoo niistä asiakkaille • suorittaa erikoisalan harjoittamiseen vaadittavat testit ja kokeet ja suorittaa tarvittavat erikoiskurssit
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa erikoisoppaana ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti. Hän ottaa huomioon ryhmän muut jäsenet ja yhteisen päämäärän.</p>	<p>Työpanos ja oman toiminnan arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita • ymmärtää työpanoksensa merkityksen osana kokonaisuudesta • arvioi asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Erikoisoppaana toimiminen -osan suorittamisessa keskeistä on osoittaa osaamisensa asiakaslähtöisessä palvelussa, erikoisalan teknisessä lajihallinnassa, kohdeosaamisessa sekä matkajärjestelyjen käytännön hoitamisessa. Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan toimimalla erikoisoppaana (sukellus-, laskettelu-, purjehdus-, kulttuuri- tai lasten oppaana tai vastaavana) kohteessa, jossa työtehtävät käsittävät varsinaisen erikoisosaamisalan lisäksi myös kohdeoppaan perustyötehtäviä. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan mutta näytön on kestettävä kuitenkin vähintään yksi työviikko.

8 § YRITTÄJYYS

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa työtään oppaana.	Oman työn arviointi ja sisäinen yrittäjyys <ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa työtään työnantajan sekä asiakkaan näkökulmasta• hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä• muuttaa toimintaansa niin, että asiakastyytyväisyys toteutuu• pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy kaikissa hänen toiminoissaan• pitää asiakastyytyvää työtä yhtenä tärkeimmistä tavoitteista• ymmärtää ulkoisen olemuksen merkityksen palvelun tuottamisessa

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tämän osan suorittamisessa keskeistä on osata arvioida omaa työtään oppaana kokonaisvaltaisesti. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omana erillisenä moduulinaan. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

9 § MUUN AMMATTITUTKINNON TUTKINNON OSA

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja voi halutessaan laajentaa ammattitaitoaan henkilökohtaisen näyttösuunnitelmansa mukaisesti jonkin muun ammattitutkinnon osaluueelle. Tällöin ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan kyseisen tutkinnon osan arviointikriteereiden mukaisesti ja tutkinnon osan suoritus hyväksytään vastaavassa tutkintotoimikunnassa.

Matkaoppaan ammattitutkintotodistuksen, jossa on hyväksytysti suoritettu kaikki moduulit, myöntää matkailualan tutkintotoimikunta.

Matkaoppaan ammatinkuvaus

Matkaoppaan työssä työskentelevät ovat matkailualan ammattilaisia. He toimivat kaupunkien ja kuntien paikallis- ja kohdeoppaina, erikoisoppaina, ulkomaan kohdeoppaina sekä matkanjohtajina yleensä ilman kiinteää toimipaikkaa. Oppaiden ja matkanjohtajien työtehtävät tulevat matkailutoimistoilta, matkatoimistoilta, matkanjärjestäjiltä, liikenneyhtiöiltä sekä elinkeinoelämästä. Asiakkaina ovat sekä liike- että lomamatkailijat.

Työtä tehdään useimmiten freelance -pohjalta, mutta monet freelance -oppaat työskentelevät myös päätoimisesti muissa matkailuun liittyvissä ammateissa sekä jotkut heistä myös itsenäisinä yrittäjinä. Oppaan ja matkanjohtajan työ on itsenäistä ja vastuullista asiantuntijatyötä, jossa vaaditaan hyvää yleissivistystä.

Heidän on tunnettava alan tietolähteet ja hakemistot työhön liittyvän tietomateriaalin ylläpitämiseksi, koska työ ja työtehtävät muuttuvat jatkuvasti. Työtehtävät voivat olla hyvinkin eriytyneitä ja toisaalta myös laaja-alaisia. Oman toiminnan arviointi ja palautteen hyödyntäminen on tärkeää ammatillisen kehittymisen vuoksi.

Työ edellyttää matkailun merkityksen ja matkailun elinkeinorakenteen, elinkeinon perusteiden, matkustusmotiivien, -tuotteiden ja markkinatilanteen tuntemusta. Työssä on tunnettava kuluttajansuoja ja matkanjärjestämiseen liittyvät keskeiset säädökset ja sopimukset sekä matkavakuutusten ehdot ja korvauskäytäntö. On tiedettävä, miten hätätilanteissa toimitaan ja on pystyttävä antamaan tarvittaessa ensiapua. Oppaiden ja matkanjohtajien on osattava käyttää työssä tarvitsemiaan vieraita kieliä ja tunnettava riittävässä määrin asiakkaiden kulttuuritaustaa. Kaikessa toiminnassa on huomioitava ympäristö- ja turvallisuuskysymykset.

Oppaan ja matkanjohtajan työssä tulee hallita opastustekniikka ja -tilanteet. On toimittava joustavasti, reagoitava nopeasti asiakkaiden esittämisiin toivomuksiin ja osattava neuvoa matkailijoita asiakaslähtöisesti. Työ edellyttää esiintymistaitoa, täsmällisyyttä, oma-aloitteellisuutta sekä yllättävien tilanteiden ja ryhmän hallintakykyä. Omalla asiantuntemuksellaan oppaat ja matkanjohtajat välittävät matkailijoille asiantuntevaa tietoa ja myönteisiä elämyksiä matkalla.

Paikallisoppaan työympäristönä on tavallisesti liikkuva ajoneuvo, mutta hän opastaa myös kävellen, teemakierroksilla tai paikkakunnan kohteissa. Työssä vaaditaan maamme keskeisten historiantapahtumien, luontoon, sosiaali- ja elinkeinoelämään ja kulttuuriin liittyvien asioiden tuntemusta. Lisäksi paikallisoppaan on tunnettava erityisen hyvin opastuspaikkakuntansa ja -alueensa ominaispiirteet, vetovoimatekijät ja liikenneyhteydet ja osattava hyödyntää niitä työssään. Hänen on osattava suunnitella ja toteuttaa opastuskokonaisuus tilanteen vaatimalla tavalla.

Kotimaan kohdeoppaat toimivat erityistietoja vaativissa kohteissa, esim. museoissa, kirkoissa, julkisissa rakennuksissa tai tehtaissa.

Matkanjohtajat työskentelevät kotimaassa Suomeen tulevien ja ulkomaille vietävien ryhmien kanssa. Matka voi olla kotimaan kiertomatka, laivaristeily tai kestoltaan, matkustustavoiltaan ja kohteiltaan suurestikin vaihteleva ulkomaanmatka. Osa matkoista on suunniteltu vain tietyille ryhmälle ja osa matkoista myydään matkanjärjestäjien kautta. Monet matkoista suuntautuvat eri maihin, jolloin laaja maan, sen kulttuurin ja kohteiden tuntemus on tarpeen. Matkanjohtajalla on myös käytännössä vastuu siitä, että asiakkaan tilaus toteutetaan sovitulla tavalla. Hänen tulee opastustyön lisäksi huolehtia matkan ja matkaohjelman teknisten osien ja palveluiden toimivuudesta ja reagoida nopeasti näissä tapahtuviin muutoksiin. Matkanjohtajan työstä suuri osa on asiakkaille näkymätöntä matkajärjestelyjen hoitoa ja erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa toimimista.

Ulkomaan kohdeoppaat työskentelevät ulkomaan matkailukohteissa matkanjärjestäjän edustajina. Työkausi kohteessa kestää muutamasta kuu-kaudesta vuosiin. Ulkomaan kohdeoppaan on työskenneltävä itsenäisesti ja vastuuntuntoisesti. Hänen on ymmärrettävä hyvän asiakaspalvelun ja asiakkaiden tarpeista huolehtimisen merkitys matkanjärjestelyjen osana. Hänen on tunnettava kohteen ja alueen erityispiirteet, kulttuuri ja elämäntavat sekä julkiset ja kaupalliset palvelut.

Erikoisoppaiksi erikoistuneet tuntevat oman alansa harrastamisessa käytettävät laitteet ja välineet. He neuvovat asiakkaita niiden käytössä luotettavasti ja turvallisesti. Työtehtävät käsittävät varsinaisen erikoisosaamisalan (sukellus, laskettelu, purjehdus, kulttuuri, lapset jne.) lisäksi myös kohdeoppaan perustyötehtäviä.