

Tutkinnon perusteet

Matkailupalvelujen ammattitutkinto



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Matkailupalvelujen ammattitutkinto

Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon suorittanut osaa

- suunnitella, tuoteistaa, myydä ja toteuttaa erilaisia asiakaslähtöisiä matkailupalveluja
- työskennellä erilaisissa matkailualan asiakasneuvonta- ja myyntitehtävissä, markkinointitehtävissä, ohjelmapalvelutehtävissä, hotellin vastaanotossa, tapahtumatuotannossa tai lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä
- työskennellä myynti- asiakaspalveluhenkisesti, laatutietoisesti, kannattavasti, tuloksellisesti, vastuullisesti ja kestäväen toimintatavan mukaisesti
- varmistaa asiakkaiden turvallisuuden
- palvella asiakkaita kielitaitoisesti
- arvioida ja kehittää työtään.

Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Matkailuyrityksessä, matkailuorganisaatioissa, kokous- ja kongressipalveluissa, hotellissa, ohjelmapalveluyrityksessä, yrityksessä, joka järjestää tapahtumia ja kongresseja tai lentoyhtiön asiakaspalvelutehtävissä.

Perusteen nimi	Matkailupalvelujen ammattitutkinto
Koulutuskoodit	Matkailupalvelujen ammattitutkinto (384146)

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 50 osp (200741).	2
2.2. Hotellin puhtauspalveluissa toimiminen, 25 osp (200742).	4
2.3. Hotellin vastaanotossa toimiminen, 45 osp (200743).	7
2.4. Kokous- tai kongressipalvelutehtävissä toimiminen, 25 osp (200744).	10
2.5. Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, 30 osp (200745).	12
2.6. Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, 45 osp (200746).	15
2.7. Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp (200747).	17
2.8. Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, 45 osp (200748).	20
2.9. Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, 55 osp (200749).	23
2.10. Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi, 35 osp (200750).	26
2.11. Lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 30 osp.	28
2.12. Lentokoneen matkustamon turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp.	30

1. Tutkinnon muodostuminen

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä.

Tutkinto muodostuu pakollisesta tutkinnon osasta, Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen (50 osaamispistettä) ja valinnaisista tutkinnon osista (100 osaamispistettä).

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 50 OSP
Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 50 osp, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 100 OSP
Hotellin puhtaustalvissa toimiminen, 25 osp
Hotellin vastaanotossa toimiminen, 45 osp
Kokous- tai kongressipalvelutehtävissä toimiminen, 25 osp
Matkailun asiakasneuvonta- ja myyntipisteen hoitaminen, 30 osp
Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen, 45 osp
Matkailualan turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp
Ohjelmapalvelujen toteuttaminen, 45 osp
Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen, 55 osp
Yksilöiden matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi, 35 osp
Lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 30 osp
Lentokoneen matkustamon turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp
Ammatillinen tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta 30 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan yrittäjän ammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus on tässä kohdassa 30 osaamispistettä.</i>
Ammatillinen tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-25 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus voi olla tässä kohdassa vähintään 5 osaamispistettä ja enintään 25 osaamispistettä.</i>

2.11. Lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä toimiminen, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

- valmistautua lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtäviin
- toimia lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä
- tehdä lennon päättymiseen liittyvät jälki- ja päättämistoimenpiteet
- käyttää digitaalisia työvälineitä
- arvioida ja kehittää työhönsä liittyvää osaamista
- noudattaa työläinsäädäntöä, työturvallisuusmääräyksiä ja kestävän kehityksen periaatteita

Arviointi

Opiskelija valmistautuu lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtäviin

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa lentoyhtiön ulkoasua koskevia ohjeita • käyttää laitteita ja työvälineitä itsenäisesti ja ammattimaisesti • valmistautuu työvuoroihin selvittäen tarvittavat tiedot lentoyhtiön käytännön mukaisesti • tekee sovittuja valmistelutehtäviä itsenäisesti ja ammattimaisesti • ymmärtää lentoyhtiön palveluketjun kokonaisvaltaisesti ja oman roolinsa osana palveluketjua • ymmärtää eri kulttuurien käytännöt ja tavat sekä huomioi ne työtehtävissään

Opiskelija toimii lentokoneen matkustamon asiakaspalvelutehtävissä

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa asiakaspalvelutilanteissa turvallisuusmääräyksiä ja lentoyhtiön turvallisuusohjeita • noudattaa asiakaspalvelussa alkoholi-, tulli- ja kirjanpitoluokkia • hallitsee EA1 tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa • viestii aktiivisesti asiakkaille, miehistölle ja sidosryhmille ja käyttää asiantuntevasti lentoalan ammattisanastoa • toimii luotettavasti, kohteliaasti ja asiakaslähtöisesti kaikissa tehtävissään • toimii lentojen erilaisten palvelukonseptien, -standardien ja –proseduurien mukaisesti • toimii joustavasti erilaisten tiimien jäsenenä ja edistää yhteisten tavoitteiden saavuttamista • toimii turvallisesti ja sujuvasti lentokoneen keittiö- ja matkustamotiloissa • noudattaa lentoyhtiön ohjeita hygienian ja järjestyksen ylläpitämisessä • ymmärtää myyntityön ja oman toimintansa vaikutukset lentoliikenteen kannattavuuteen • huomioi asiakaskohtaiset tarpeet tilanteen mukaisesti • kykenee itsenäisesti ratkaisemaan yleisimmät ongelma- ja reklamaatiotilanteet

Opiskelija tekee lennon päättymiseen liittyvät jälki- ja päättämistoimenpiteet

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • saattaa loppuun asiakaspalvelutilanteet lentoyhtiön liikeidean ja palvelutason mukaisesti • tekee itsenäisesti tehtävänkuvansa mukaiset tilitys- ja raportointitehtävät • tekee huolellisesti lennon päättymiseen liittyvät muut toimenpiteet lentoyhtiön ohjeiden mukaisesti • tekee tehtäviinsä perusteltuja kehittämissuhteita

Opiskelija käyttää digitaalisia työvälineitä

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää digitaalisia alustoja, sovelluksia ja laitteita tehtävänsä vaatimusten mukaisesti • hankkii työhön liittyvää tietoa itsenäisesti tarkoituksenmukaisista tietolähteistä • noudattaa organisaation ohjeita viestiessään digitaalisissa kanavissa • noudattaa huolellisesti tietosuojamääräyksiä lentokoneen matkustamon työtehtävissä • auttaa asiakkaita lentoyhtiön palveluun liittyvien digitaalisten ja tietoteknisten laitteiden käytössä lennon aikana

Opiskelija arvioi ja kehittää työhönsä liittyvää osaamistaan

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi työsuoritustaan ja tunnistaa ammatilliset vahvuudet ja kehityskohteet

- huolehtii työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan ilmailualan työympäristössä
- antaa ja ottaa vastaan palautetta
- käyttää saamaansa palautetta ammattitaitonsa kehittämiseen
- toimii joustavasti muuttuvissa tilanteissa

Opiskelija noudattaa työlaainsäädäntöä, työturvallisuusmääräyksiä ja kestävän kehityksen periaatteita

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa työlaainsäädäntöä ja työturvallisuusmääräyksiä • noudattaa matkustamomiehistön työ- ja lepoaikoihin liittyviä määräyksiä ja rajoituksia • huolehtii työympäristön turvallisuudesta lentoyhtiön ohjeiden mukaisesti • huolehtii työergonomiasta • noudattaa toiminnassaan kestävän kehityksen periaatteita lentoyhtiön ohjeiden mukaisesti

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla lentokoneen matkustamohenkilöstön asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.12. Lentokoneen matkustamon turvallisuusosaajana toimiminen, 25 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- noudattaa määräyksiä ja toimia ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisten ohjeiden mukaisesti turvallisuuteen liittyvissä normaalitilanteissa
- noudattaa määräyksiä ja toimia ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisten ohjeiden mukaisesti poikkeus- ja hätätilanteissa
- toimia yhteistyössä matkustamo- ja ohjaamomiehistön sekä maahenkilökunnan kanssa ja ymmärtää inhimillisten tekijöiden vaikutukset toimintaan
- käyttää ensiaputaitoja ja noudattaa lentoyhtiökohtaisia ensiapuohjeita
- käyttää lentoyhtiökohtaista raportointijärjestelmää ohjeiden mukaisesti
- huolehtia turvallisuusosaamisensa ajantasaisuudesta

Arviointi

Opiskelija noudattaa määräyksiä ja toimii ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisten ohjeiden mukaisesti turvallisuuteen liittyvissä normaalitilanteissa

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu aktiivisesti ennen lentoa suoritettaviin tehtäviin • tekee turvallisuusmääräysten ja –ohjeiden mukaiset tehtävät ennen nousua huolellisesti ja tehokkaasti • toimii kaikissa lennon vaiheissa tilannetietoisesti ja valppaasti

	<ul style="list-style-type: none"> • huolehtii lennon aikana turvallisuudesta määräysten ja ohjeiden mukaisesti • tekee turvallisuusmääräysten ja –ohjeiden mukaiset tehtävät ennen laskeutumista ja laskeutumisen jälkeen • käyttää lentoyhtiö- ja ilma-alustyypikohtaisia turvallisuusvarusteita ja järjestelmiä sujuvasti
--	---

Opiskelija noudattaa määräyksiä ja toimii ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisten ohjeiden mukaisesti poikkeus- ja hätätilanteissa

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää nopean ja tehokkaan toiminnan merkityksen poikkeus- ja hätätilanteissa • toimii tilannetietoisesti ja tehokkaasti poikkeus- ja hätätilanteissa määräysten ja ohjeiden mukaisesti • käyttää sujuvasti lentoyhtiö- ja tyyppikohtaisia hätävarusteita ja hätäjärjestelmiä • ymmärtää ilmailun turvaamisen merkityksen omassa työssään • tietää ulkoista uhkaa koskevat menettelyt • noudattaa vaarallisten aineiden ilmakuljetusmääräyksiä ja yhtiökohtaisia menettelyjä sekä valvoo niiden toteutumista käytännössä tehtäväkuvansa mukaisesti

Opiskelija toimii yhteistyössä matkustamo- ja ohjaamomiehistön sekä maahenkilökunnan kanssa ja ymmärtää inhimillisten tekijöiden merkityksen toimintaan

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää inhimillisten tekijöiden merkityksen matkustamomiehistön jäsenten, koko miehistön ja lentoyhtiön toimintaan • toimii aktiivisesti ja oikea-aikaisesti yhteistyössä muun miehistön ja maahenkilökunnan kanssa ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaiset tekijät huomioden • tekee työtehtäviin liittyviä havaintoja toimintaympäristöstä, matkustajista ja muusta miehistöstä • huolehtii omasta hyvinvoinnistaan ja toimintakyvystään

Opiskelija käyttää ensiaputaitoja ja noudattaa lentoyhtiökohtaisia ensiapuohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tietää lentämisen fysiologiset vaikutukset • hallitsee ensiaputaidot (EA1 vastaavat taidot) • noudattaa matkustamisen terveyteen ja hygieniaan liittyviä ohjeita • tietää määräysten mukaiset ensiapuvälineet, niiden sijainnin ja osaa käyttää niitä sujuvasti ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisesti • antaa ensiapua oireiden mukaisesti ja noudattaa lentoyhtiön ensiapuohjeita • noudattaa lentoyhtiökohtaisia ohjeita evakuoinnin jälkeisissä ensiaputilanteissa

Opiskelija käyttää lentoyhtiökohtaista raportointijärjestelmää ohjeiden mukaisesti

Opiskelija

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää hallinto- ja raportointijärjestelmien merkityksen lentoturvallisuudelle • käyttää lentoyhtiökohtaisia raportointijärjestelmiä ja raportointikanavia • tietää raportoitavat asiat ja tekee tehtäväkuvansa mukaiset raportit
----------------------------------	---

Opiskelija huolehtii turvallisuusosaamisen ajantasaisuudesta

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy käsikirjoihin ja toimintaohjeisiin sekä niiden muutoksiin • tietää muutosten vaikutukset työtehtäviin • noudattaa matkustamomiehistön työ- ja lepoaikojen määräyksiä ja rajoituksia • ylläpitää ja kehittää toimintaansa ja omaa ammattitaitoaan

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla lentokoneen matkustamohenkilöstön käytännön työtehtävissä ja noudattamalla turvallisuusmääräyksiä sekä ilma-alustyypin- ja lentoyhtiökohtaisia ohjeita.

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