

Näyttötutkinnon perusteet

**MAASEUTUMATKAILUN
AMMATTITUTKINTO
2005**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 50/011/2004

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **10.12.2004**

Voimassaoloaika
1.2.2005 alkaen toistaiseksi

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

Kumoaa määräyksen no 1/011/1998
Muuttaa määräystä no

MAASEUTUMATKAILUN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt maaseutumatkailun ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.2.2005 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



Kirsi Lindroos

Opetusneuvos



Juhani Lapiolahti

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	7
2	Luku	
	MAASEUTUMATKAILUN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	MAASEUTUMATKAILUN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	10
	Maaseutumatkailuyrittäjä	
	1 § Yritystoiminta	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	2 § Markkinointi	12
	a) Ammattitaitovaatimukset	12
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	12
	3 § Majoituspalvelut	13
	a) Ammattitaitovaatimukset	13
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	14
	4 § Ateriapalvelut	15
	a) Ammattitaitovaatimukset	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
	5 § Ohjelmapalvelut	16
	a) Ammattitaitovaatimukset	16
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	Maaseutumatkailuyrityksen työntekijä	
	6 § Majoituspalvelut	18
	a) Ammattitaitovaatimukset	18
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
	7 § Ateriapalvelut	19
	a) Ammattitaitovaatimukset	19
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	20

8 § Ohjelmapalvelut	21
a) Ammattitaitovaatimukset	21
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	22
9 § Yrittäjyys	23
a) Ammattitaitovaatimukset	23
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	23
10 § Ammattitaidon osoittamistavat	24
LIITE Ammatin kuvaus	26

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § Näyttötutkinnot

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista 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 yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäisesti 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 pätevyystyypitys, 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 mukaiseksi. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näyttöihin osana opintojaan.

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

3 § Ammattitaidon 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 aito. 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, työmenetelmiin, 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

MAASEUTUMATKAILUN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Maaseutumatkailun ammattitutkinto muodostuu pakollisista ja valinnaisista tutkinnon osista. Tutkinnossa voi suuntautua maaseutumatkailuyrittäjäksi tai maaseutumatkailuyrityksen työntekijäksi.

Maaseutumatkailuyrittäjä

Tutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Yritystoiminta (1 §) ja Markkinointi (2 §) ovat pakolliset osat. Lisäksi valinnaisista tutkinnon osista Majoituspalvelut (3 §), Ateriapalvelut (4 §) tai Ohjelmalvelut (5 §) on suoritettava yksi.

Maaseutumatkailuyrityksen työntekijä

Tutkinto muodostuu valinnaisista tutkinnon osista, jotka ovat seuraavat: Majoituspalvelut (6 §), Ateriapalvelut (7 §), Ohjelmalvelut (8 §) ja Yrittäjyys (9 §). Näistä kolme on suoritettava.

Maaseutumatkailuyrittäjä

Yritystoiminta
Markkinointi
Majoituspalvelut
Ateriapalvelut
Ohjelmapalvelut

Maaseutumatkailuyrityksen työntekijä

Majoituspalvelut
Ateriapalvelut
Ohjelmapalvelut
Yrittäjyys

Kuvio 1. Maaseutumatkailun ammattitutkinnon suuntautumisalajat ja tutkinnon osat.

MAASEUTUMATKAILUN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

MAASEUTUMATKAILUYRITTÄJÄ

1 § Yritystoiminta

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja ymmärtää yritystoiminnan perusteet ja merkityksen yhteiskunnassa. Hän on selvillä yritysmuodoista ja maaseutumatkailuyrityksen lakisääteisistä perustamistoimista sekä tavoitteellisen liikkeenjohdon tärkeydestä. Hän tuntee liikeideakäsitteen ja osaa käyttää sitä yritystoiminnan lähtökohtana.

Tutkinnon suorittaja hallitsee yritystoiminnan talous- ja kannattavuustekijät. Hän osaa laatia budjetin ja soveltaa kirjanpidon perusteita sekä käyttää hyväkseen kannattavuutta, maksuvalmiutta ja vakavaraisuutta osoittavia tunnuslukuja. Hän tuntee yritysverotuksen periaatteet ja ymmärtää veroilmoituksen sisällön. Hän osaa analysoida yrityksen vahvuuksia ja heikkouksia sekä tehdä pitkän ja lyhyen aikavälin toimintasuunnitelman. Hän ottaa yrityksen johtamisessa huomioon sen palveluluonteen ja henkilöstöhallinnon sekä kuluttajansuojaan liittyvän lainsäädännön. Hän on sisäistänyt yrittäjän vastuun, velvollisuudet ja oikeudet sekä tiedostanut yritystoiminnan riskit ja yrittäjyyden perusarvoksi eettisen kestävyuden.

Tutkinnon suorittaja hallitsee matkailun peruskäsitteet ja tuntee maaseutumatkailun tärkeimmät sidosryhmätahot. Hän on selvillä maaseutumatkailun valtakunnallisista tavoitteista, osaa arvioida maaseutumatkailun kilpailutilannetta ja pystyy hyödyntämään kehitysnäkymiä yritystoiminnan suunnittelussa. Hän tuntee maaseutumatkailun vetovoimatekijät ja ottaa liiketoiminnassaan huomioon kestävä matkailukehityksen periaatteet ja laadullisen kehittämisen.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- yritystoiminnan perusteiden tuntemus
- liikeideakäsitteen tuntemus
- yritystoiminnan talous- ja kannattavuustekijöiden hallinta
- verotuksen periaatteiden tuntemus
- toimintasuunnitelman ja budjetin laadinta
- säädösten tuntemus
- johtamis-, organisointi- ja työnjohtotaidot
- maaseutumatkailun peruskäsitteiden ja elinkeinon tuntemus
- kilpailutilanteen arviointi
- kestävä ja laadullisen kehityksen hallinta

- sidosryhmätahojen tuntemus
- yhteistyötaidot.

Hyväksytyt suoritukset

Tutkinnon suorittaja tuntee eri yritysmuodot, osaa niiden pääasialliset erot ja erojen käytännön merkityksen sekä osaa valita tältä pohjalta sopivan yritysmuodon. Hän on selvillä yrityksen perustamisesta tarvittavista asiakirjoista ja perustamistoimista. Hän on perehtynyt yritystoimintaan ja pienyritysten asemaan yritys kentässä sekä pystyy hahmottamaan pienyritysten yhteiskunnallisen merkityksen. Hän tuntee liikeideakäsitteen, osaa kehittää ja arvioida liikeideoita maaseutumatkailun näkökulmasta sekä ymmärtää selkeän liikeidean merkityksen yrityksen määrätietoisessa johtamisessa ja kehittämisessä.

Tutkinnon suorittaja tuntee laskentatoimen periaatteet ja osaa laatia vuosibudjetin, jossa ottaa huomioon yrityksen tilanteen ja tavoitesuunnan. Hän osaa arvioida toiminnan kannattavuutta laskelmien ja tunnuslukujen avulla sekä tulkita tilinpäätöstä. Hän tuntee yritysverotuksen pääpiirteet, osaa toimia säädetyllä tavalla tuotteiden ja palvelujen arvonlisäverotuksessa ja pystyy ottamaan kantaa veroilmoituksen sisältöön. Hän osaa analysoida yrityksen vahvuuksia ja heikkouksia, tehdä pitkän ja lyhyen aikavälin toimintasuunnitelmia sekä käyttää yritysanalyysin tuloksia hyväksi niiden laadinnassa. Liiketoiminnan suunnittelussa ja yritystoiminnan kehittämisessä hän osaa käyttää apuna muun muassa niitä tietoja, jotka hän on saanut perehtymällä maaseutumatkailun kilpailutilanteeseen Suomessa ja muualla Euroopan unionin alueella sekä maaseutumatkailun valtakunnallisiin tavoitteisiin. Hän pystyy tunnistamaan toimintaan liittyvät riskit ja on sisäistänyt jatkuvan kustannus seurannan välttämättömyyden talouden hoidossa. Yrityksen johtamisessa hän osaa yhdistää maaseutumatkailun tuntemuksen, kestävä kehityksen periaatteet ja yrityksen palveluluonteen niin, että johtamisesta heijastuu selkeä tavoitteellisuus ja asiakaslähtöisyys sekä henkilöstöön liittyvien suhteiden ja resurssien hallinta. Työnantajana hän osaa toimia niiden velvoitteiden mukaan, jotka koskevat työla nsäädäntöä sekä työsuojelua, työturvallisuutta ja työterveydenhuoltoa.

Tutkinnon suorittaja tuntee matkailualan peruskäsitteet niin hyvin, että pystyy seuraamaan alan kehitystä eri tietolähteistä ja tekemään kehitysnäkymiin perustuvia johtopäätöksiä ja yritys kohtaisia ratkaisuja esimerkiksi vetovoimatekijöiden suhteen. Hän tuntee maaseutumatkailun laatuluokitusjärjestelmät ja tärkeimmät matkailu alaa kehittävät ja markkinoivat organisaatiot. Hän osaa toimia yhteistyössä niiden kanssa ja pystyy käyttämään hyväkseen organisaatioiden osaamista yritystoiminnassa ja sen kehittämisessä. Yritystoiminnassa hän ottaa huomioon yrittämiseen, kuluttajansuojaa ja tuotevastuuseen liittyvät säädökset ja kestävät toimintaperiaatteet.

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja hallitsee markkinoinnin periaatteet ja ymmärtää tavoitteellisen markkinoinnin merkityksen. Hän osaa laatia realistisiin tavoitteisiin perustuvan markkinointisuunnitelman ja pystyy seuraamaan sen tuottamia tuloksia. Hän osaa arvioida yrityksen itsenäiset markkinointimahdollisuudet ja tiedostaa markkinointiyhteistyön merkityksen. Hän tuntee maaseutumatkailun jakelutiet ja on selvillä markkinointiin liittyvän toiminnan pitkäjänteisyydestä ja johdonmukaisuudesta.

Tutkinnon suorittaja ymmärtää markkinoinnin kohdistamisen merkityksen ja pystyy toteuttamaan kohdennettua markkinointia. Hän ymmärtää tuotekehityksen merkityksen ja osaa organisoida ja toteuttaa kohdistettua tuotekehittelyä sekä toimia tuotevastuulain mukaisesti. Hän hallitsee kustannuslaskennan ja pystyy hinnoittelemaan yksittäiset tuotteet ja niiden markkinoinnin.

Tutkinnon suorittaja tuntee pääpiirteissään matkailijakuluttajan käyttäytymisen ja on perehtynyt matkailijakuluttajan odotuksiin. Hän pystyy sopeuttamaan palvelukäyttäytymisensä asiakasryhmän mukaan sekä tiedostaa hyvän asiakaspalvelun merkityksen ja jokaisen asiakaskontaktin ainutkertaisuuden. Hän pyrkii kehittämään asiakaspalvelua, hyödyntämään asiakaspalvelusta saatua palautetta sekä toteuttamaan laatukontrollia. Hän osaa käyttää tietotekniikkaa työssään, laatia ja ylläpitää asiakasrekisteriä ja hyödyntää varausjärjestelmää.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- markkinoinnin periaatteiden tuntemus
- markkinointisuunnitelman laadinta
- markkinointiyhteistyötahojen ja jakelukanavien tuntemus
- asiakastuntemus ja markkinointitaito
- tuotekehittelytaito
- säädösten tuntemus
- tarjouksen laadinta
- hinnoittelutaito
- asiakaspalvelun hallinta
- tietotekniikan käyttötaito
- laadun kehittäminen
- varausjärjestelmän ja asiakasrekisterin hyödyntäminen.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella markkinoinnin niin, että siinä painottuvat johdonmukaisuus ja pienyrityksen esilletulon todelliset mahdollisuudet. Hän osaa laatia markkinointisuunnitelman, pystyy seuraamaan sen toteutumista ja tuloksia sekä tekemään korjaavia toimenpiteitä kokemusten perusteella. Markkinoinnissa

hän osaa käyttää yrityksen tuotteille sopivia paikallisia, alueellisia ja valtakunnallisia jakeluteitä sekä kehittää yhteistyötä yrityksen liikeideaan sopivien yhteistyötahojen kanssa.

Tutkinnon suorittaja tietää, mitä kohdennetulla markkinoinnilla tarkoitetaan ja osaa soveltaa sitä maaseutumatkailun markkinoinnissa. Hän on perehtynyt markkinoinnin käsitteisiin niin, että pystyy seuraamaan markkinoinnissa tapahtuvia suuntauksia ja muita muutoksia. Hän hallitsee tuotekehitysprosessin, osaa ideoida, arvioida idean mahdollisuuksia sekä kehittää sen toimivaksi tuotteeksi ja tuotekokonaisuudeksi. Hän osaa kustannuslaskennan periaatteet ja osaa hinnoitella tuotteet ja tuotepaketit kannattavasti ja markkinakelpoisesti sekä laatia yksilöidyn tarjouksen.

Tutkinnon suorittaja on perehtynyt matkailijakuluttajan käyttäytymiseen niin, että pystyy tunnistamaan käyttäytymisen pääpiirteet. Tämän perusteella hän pystyy suuntaamaan yrityksen tuotteet ja osaa sopeuttaa markkinointitoimenpiteet ja asiakaspalvelun niin, että toimenpiteet ovat tuotevastuu-, kuluttajansuoja- ja tietosuojalain sekä sopimuskäytännön mukaisia. Lisäksi hän osaa toimia niin, että asiakaskohtaiset tuotteet vastaavat mahdollisimman hyvin kulloisenkin asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeita ja odotuksia. Hän on sisäistänyt asiakaskontaktin niin, että se on samanaikaisesti sekä palvelutilanne, myyntitapahtuma että markkinointitoimi ja että näiden luoma mielikuva on ainutkertainen. Hän ymmärtää asiakaspalautteen merkityksen ja on sitoutunut sen jatkuvaan kehittämiseen. Asiakaspalvelun hoitamisessa hän osaa käyttää tietokonepohjaista asiakasrekisteriä ja varausjärjestelmää.

3 § Majoituspalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja ymmärtää majoituspalvelun asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseksi vuorovaikutustapahtumaksi, joka perustuu palveluhenkiseen ja inhimilliseen kontaktiin. Hän osaa hahmottaa yleensä maaseutuyrityksen yhteydessä toimivan yrityksen koko ympäristön pihapiireineen, oleskelu- ja aputiloineen sekä varsinaisine majoitustiloineen osaksi yrityksen majoituspalvelua. Hän osaa järjestää asiallisen ja viihtyisän majoittumisen kohderyhmän mukaan. Hän toimii liiketaloudellisesti kannattavasti ja ympäristöystävällisesti kestäväen kehityksen periaatteiden mukaan. Hän on selvillä alaa koskevista säädöksistä ja osaa järjestää majoituspalvelujen jätehuollon sekä kokonaisturvallisuuden.

Tutkinnon suorittaja tuntee suomalaista maaseutuarkkitehtuuria ja pystyy tekemään siinä peruslinjauksia ja valintoja. Hän tuntee maaseutumatkailun laatu- luokitusjärjestelmät. Hän osaa laatia siivoussuunnitelman ja ylläpitää tarkoituksenmukaista puhtautta ja hygieniää. Hän pystyy palvelemaan asiakkaita myös muulla kuin äidinkielellään.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- asiakaspalvelun hallinta
- majoituspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen
- ympäristöhuollon hallinta
- säädösten tuntemus
- turvallisuussuunnitelman laadinta ja toteutus
- maaseudun arkkitehtuurin tuntemus
- luokitusjärjestelmien tuntemus
- siivoussuunnitelman laadinta ja toteutus
- koneiden ja laitteiden käyttötaito
- työturvallisuuden ja ergonomian huomioon ottaminen
- laadunhallinta
- kielitaito.

Hyväksytyt suoritus

Tutkinnon suorittaja ymmärtää majoittamisen asiakaspalvelun kokonaisuudeksi, jossa hän ottaa huomioon asiakkaan viihtyvyyteen ja majoittumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja tuo esiin oheispalveluiden, kuten aamiaispalveluiden ja vapaa-ajan viettoon liittyvien palveluiden käyttömahdollisuudet. Hän osaa ohjeistaa asiakkaan toimintatavat perusturvallisuuteen, ympäristön huoltoon ja viihtyvyyteen liittyvissä asioissa suullisesti ja kirjallisesti. Hän osaa toimia asiakkaan sisäänkirjoittautumisvaiheessa säädösten mukaan.

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa majoitustilat niin, että ne ilmentävät yrityksen imagoa ja paikallisen maaseutuarkkitehtuurin sisustus- ja rakennustyyliä. Hän tiedostaa yrityskuvaan oleellisesti liittyvät pihapiirin siisteys- ja viihtyvyystekijät ja osaa suunnitella ja toteuttaa majoitusympäristön niin, että siinä korostuvat maaseutuympäristön ominaispiirteet ja kestävä kehityksen sosiaaliset, taloudelliset ja ekologiset näkökulmat. Hän osaa laatia majoitustiloja koskevan turvallisuussuunnitelman, joka sisältää palo- ja muut turvallisuusohjeet ja toimintaohjeet hätätilanteita varten sekä esimerkiksi veneilyohjeet. Ohjeistuksesta ilmenee muun muassa yleinen hätänumero, mitä hätätilanteissa tulee tehdä, kuka tekee ja mitä sekä miten apu saadaan paikalle. Turvallisuus- ja toimintaohjeet on kirjoitettu valtakielillä, ja tutkinnon suorittaja noudattaa niitä.

Tutkinnon suorittaja tuntee maaseutumatkailun majoitustilojen merkittävimmät luokitusjärjestelmät ja pystyy arvioimaan majoitusyksiköiden sijoittumisen luokitukseen. Hän tuntee tilojen puhtausvaatimukset eri pintamateriaaleille ja tekstiileille soveltuvat huoltomenetelmät sekä pystyy laatimaan koko majoituspalvelua koskevan siivoussuunnitelman ja toimimaan sen mukaan. Materiaalien ja puhdistusaineiden valinnassa hän ottaa huomioon niiden sopivuuden käyttökohteeseen, käyttöturvallisuuden, ympäristöystävällisyyden ja taloudellisuuden. Puhtaanapidossa ja ympäristönhoidossa hän osaa käyttää asianmukaisia koneita ja laitteita niin, että työturvallisuus- ja ergonomiset näkökohdat tulevat huomioonotetuiksi.

Tutkinnon suorittaja osaa kiinnittää huomiota majoituspalveluiden laatuun niin,

että pystyy ylläpitämään valittua tasoa ja kehittämään toimintaa asiakaspalautteen perusteella. Majoittamistilanteessa hän osaa kommunikoida myös muulla kuin äidinkielellään siinä määrin, että pystyy selvittämään asiakkaalle majoittumiseen, viihtyvyyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat.

4 § Ateriapalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa yrityskohtaisia ja eri tapahtumien mukaisia ateriapalveluita. Niiden suunnittelussa hän ottaa huomioon taloudelliset, kulttuuriset ja esteettiset näkökohdat. Hän tiedostaa ruokailun olennaiseksi osaksi matkailun kokonaiselämystä ja osaa muodostaa muun matkailuelämyksen kanssa eheän, liikeidean mukaisen kokonaisuuden. Hän tuntee suomalaisen ruokakulttuurin yleiset piirteet ja maakunnalliset ominaispiirteet.

Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa ateriapalvelukokonaisuuden suunnittelusta tarjoiluun ja hallitsee hyvän asiakaspalvelun. Hän osaa toimia anniskelulainsäädännön mukaisesti ja esitellä suomalaiset perusruoat muullakin kuin äidinkielellään. Hän pystyy kehittämään ateriapalveluita ja muodostamaan niistä vetovoimatekijän korostamaan maaseutumatkailun ominaispiirteitä. Hän hallitsee tavallisimmat ruokavaliot ja osaa käyttää monipuolisesti eri raaka-aineita sekä valmistaa niistä suomalaista ruokaa. Hän osaa käyttää turvallisesti tavallisimpia kotikeittiön ja pienen suurkeittiön koneita ja laitteita.

Tutkinnon suorittaja pystyy toteuttamaan omavalvontaa ja osaa työskennellä järkevää ja turvallista puhtautta ja hygieniaa noudattaen sekä ottaa ympäristönäkökohdat huomioon. Hän tuntee elintarvike- ja hygieniasäädösten ateriapalveluille asettamat vaatimukset ja noudattaa niitä. Hän tiedostaa ateriapalvelun tuottajan eettisen ja turvallisuusvastuun.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- suomalaisen ruokakulttuurin tuntemus
- ateriapalveluiden suunnittelu, toteutus ja kehittäminen
- ympäristöhuollon järjestäminen
- kannattavuuden huomioon ottaminen
- asiakaspalvelutaidot
- tavallisimpien ruokavalioiden tuntemus
- koneiden ja laitteiden käyttötaito
- työturvallisuuden huomioon ottaminen
- säädösten noudattaminen
- laadunvalvonta
- vastuullisuuden ymmärtäminen
- kielitaito.

Hyväksytyt suoritukset

Tutkinnon suorittaja osaa toimia niin, että ateriapalvelu sopii suomalaisen maaseutumatkailun kokonaispalveluun ja yrityksen liikeideaan. Hän osaa avustaa asiantuntijaa keittiö- ja ruokailutilojen suunnittelussa. Ateriapalveluiden tuottamisessa, ateriakokonaisuuksien suunnittelussa ja tuotekehittämisessä hän osaa käyttää hyväkseen paikallisen tai alueellisen ruoka- ja juomakulttuurin tuntemustaan. Ateriapalvelutoiminnan sekä yksittäisten aterioiden suunnittelussa, toteuttamisessa, esille laitossa, tarjoilussa ja kehitystyössä hän tiedostaa liiketaloudellisen kannattavuuden lisäksi myös ateriapalvelun vetovoimatekijät, kuten näkö- ja makuelämykset sekä palvelutilanteen luoman mielihyvän tuottamisen. Hän on perehtynyt erityisruokavalioiden tuottamiseen niin, että osaa tarvittaessa valmistaa niistä tavallisimpia, kuten laktoosittomia, sokerittomia ja gluteenittomia ruokia. Hän osaa valita ja käyttää sopivia koti- ja suurtalouskoneita ja -laitteita asianmukaisesti ja turvallisuus- ja ergonomiset tekijät huomioon ottaen sekä puhdistaa ne käytön jälkeen. Hän osaa esitellä tarjolla olevat ruoat sekä auttaa asiakkaita valitsemaan mielekkäät ateriovaihtoehdot. Hän ymmärtää hyvän asiakaspalvelun merkityksen, on halukas keräämään asiakaspalautetta ja kehittämään ateriapalveluita palautteen osoittamaan suuntaan.

Tutkinnon suorittaja on perehtynyt elintarvike- ja anniskelusäädöksiin niin hyvin, että tuntee niiden määräykset ja osaa noudattaa niitä työssään. Hän hallitsee elintarvikehuoneistossa työskentelevältä henkilöltä vaadittavan hygieniaoasaamisen hygieniapassin säätämässä laajuudessa. Hän osaa laadunvalvonnan periaatteet ja pystyy soveltamaan niitä omavalvontasuunnitelman tekemisessä ja toteuttamisessa. Hän ymmärtää ateriapalveluiden tuottajan eettisen, terveydellisen ja ympäristönsuojelullisen vastuun ja toimii tämän vastuun mukaisesti. Hän osaa selvittää ateriapalvelun keskeiset asiat, kuten ruokalajit ja raaka-aineet, myös muulla kuin äidinkiellään.

5 § Ohjelmapalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella, toteuttaa ja markkinoida suomalaiseen luontoon, maaseutuympäristöön tai -kulttuuriin soveltuvia ohjelmapalveluja. Hän ymmärtää maaseutumatkailun ohjelmapalveluiden merkityksen suomalaisen aidon maaseutukulttuurin ja -perinteen välittäjänä. Hän osaa välittää tuottamansa palvelun oikeilla asiantiedoilla ja ohjata asiakkaita toimimaan oikein ja turvallisesti. Hän tuntee valitsemansa ohjelman alakohtaista kulttuuria tai luontoa ja pystyy käyttämään tuntemustaan hyväksi palvelun tuotekehittämisessä. Hän tuntee ohjelmassa tarvittavat välineet ja osaa huoltaa niitä.

Tutkinnon suorittaja tuntee asiakaspsykologian perusteita ja osaa käyttää niitä hyväkseen ohjelmapalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Hän osaa johtaa ryhmää turvallisesti ja tehokkaasti. Hän osaa tuotteistaa tarjoamansa palvelun, hinnoitella sen markkinakelpoisesti ja valita tuotteelle sopivat markkinakanavat. Hän ymmärtää

palvelun tuottajan vastuun ohjelmasta ja sen onnistumisesta sekä osaa ennakoida mahdolliset muutokset. Hän pystyy selviytymään asiakaspalvelutilanteista myös muulla kuin äidinkielellään.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- ohjelmapalvelujen merkityksen tuntemus
- paikallisen kulttuurin tai luonnon tuntemus
- asiakaspalvelutaidot
- asiakaspsykologisten perusteiden tuntemus
- ohjelmapalvelun suunnittelu, tuotteistaminen ja hinnoittelu
- ohjelmapalvelun toteuttaminen
- ryhmän johtaminen ja vastuutus
- säädösten ja määräysten tuntemus
- kestävän kehityksen huomioon ottaminen
- turvallisuustekijöiden huomioon ottaminen
- kielitaito
- ensiaputaito.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja on sisäistänyt ohjelmapalvelun luontevaksi osaksi maaseutu-matkailua. Hän on perehtynyt siihen paikalliseen ja alueelliseen kulttuuriin tai luontoon, joka välittömästi liittyy tuotettavan ohjelmapalvelun alaan. Hän on asettanut tavoitteekseen onnistuneen ohjelmapalvelun tuottamisen, ja siten hän kiinnittää erityistä huomiota sen suunnitteluun, varasuunnitelman laadintaan ja ennakko-ohjeistukseen, markkinointiin, toteutukseen ja asiakkaalta saatuun palautteeseen. Hän ymmärtää vastuunsa niin, että ohjelmapalvelun tuottajana osaa välittää palvelunsa oikeilla asiantiedoilla sekä ohjata asiakkaita toimimaan turvallisesti ja ympäristövastuullisesti siten, että asiakkaan turvallisuus ja ympäristö eivät vaarannu missään vaiheessa.

Tutkinnon suorittaja osaa laatia ohjelmapalvelun turvallisuussuunnitelman ja toimia sen mukaan. Hän hallitsee erikokoisten ryhmien johtamisen, saa ryhmän toimimaan halutulla tavalla, korostaa perusturvallisuutta ja hänellä on positiivinen asiakaspalveluote. Hän osaa varata tarvittavat resurssit ja jakaa tehtävät ja vastuut. Hän hallitsee opastustilanteet, toimii joustavasti ja reagoi nopeasti asiakkaiden esittämiin toiveisiin. Hän osaa soveltaa asiakaspsykologisia taitojaan ohjelmapalvelun toteuttamisessa ja palvelujen tuotteistamisessa erilaisille ryhmille.

Tutkinnon suorittaja on perehtynyt alan kilpailutilanteeseen ja osaa suunnitella ja hinnoitella palvelunsa niin, että se on kannattava ja kilpailukykyinen. Hän tuntee yrittäjän vastuun ohjelmapalvelun toteuttamisessa ja ottaa siinä huomioon tarvittavat säädökset ja määräykset sekä kestävän kehityksen sosiaaliset, ekologiset ja taloudelliset näkökulmat. Hän osaa arvioida vakuutustarpeen ja hoitaa vakuutukset. Hän tuntee ohjelmassa käytettävät välineet, osaa valita niistä sopivat sekä käyttää ja

tarvittaessa huoltaa niitä. Hän pystyy selostamaan ohjelmapalvelun keskeiset asiat myös muulla kuin omalla äidinkielellään. Hänellä on voimassa oleva EA I-kortti, tai hän hallitsee vastaavat taidot.

MAASEUTUMATKAILUYRITYKSEN TYÖNTEKIJÄ

6 § Majoituspalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja ymmärtää majoituspalvelun asiakkaan ja palvelun tuottajan väliseksi vuorovaikutustapahtumaksi, joka perustuu palveluhenkiseen ja inhimilliseen kontaktiin. Hän osaa hahmottaa yleensä maaseutuyrityksen yhteydessä toimivan yrityksen koko ympäristön pihapiireineen, oleskelu- ja aputiloineen sekä varsinaisine majoitustiloineen osaksi yrityksen majoituspalvelua. Hän osaa toteuttaa asiallisen ja viihtyisän majoittumisen kohderyhmän mukaan. Hän toimii yrittäjämäisesti ja ympäristöystävällisesti kestävä kehityksen periaatteiden mukaan. Hän on selvillä alaa koskevista säädöksistä ja osaa toimia yrityksen ympäristön huoltovaatimusten ja kokonaisturvallisuuden mukaan.

Tutkinnon suorittaja tuntee suomalaista maaseutuarkkitehtuuria ja maaseutumatkailun laatuokitusjärjestelmät. Hän osaa toteuttaa siivoussuunnitelmaa ja ylläpitää tarkoituksenmukaista puhtautta ja hygieniaa. Hän pystyy palvelemaan asiakkaita myös muulla kuin äidinkielellään ja osaa käyttää tietotekniikkaa työssään.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- asiakaspalvelutaito
- majoituspalvelun toteuttaminen
- sisäinen yrittäjäyys
- ympäristöhuollon toteuttaminen
- säädösten tuntemus
- turvallisuussuunnitelman noudattaminen
- maaseudun arkkitehtuurin tuntemus
- luokitusjärjestelmien tuntemus
- siivoussuunnitelman toteuttaminen
- koneiden ja laitteiden käyttötaito
- työturvallisuuden ja työergonomian noudattaminen
- laadunhallinta
- kielitaito
- tietotekniikan käyttötaito.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja ymmärtää majoituspalvelussa asiakaspalvelun kokonaisuudeksi, jossa hän ottaa huomioon asiakkaan viihtyvyyteen ja majoittumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja tuo esiin oheispalvelujen, kuten aamiaispalvelujen ja vapaa-ajan viettoon liittyvien palvelujen käyttömahdollisuudet. Hän osaa esitellä asiakkaille toimintatavat perusturvallisuuteen, ympäristöhuoltoon ja viihtyvyyteen liittyvissä asioissa. Hän toimii asiakkaan sisäänkirjoittautumisvaiheessa säädösten mukaan.

Tutkinnon suorittaja toimii työtehtävässään palveluhenkisesti maaseutumatkailuyrityksen arvoja ja palveluideaa noudattaen. Hän ymmärtää taloudellisen toiminnan keskeiset periaatteet ja osaa soveltaa niitä työtehtävässään. Hän tietää, mistä yrityksen tuotot syntyvät, millaisia kustannuksia toiminta aiheuttaa, mikä on maksukyvyyn merkitys sekä mitä kannattavuus on ja miten niihin voi vaikuttaa. Hän on vastuuntuntoinen ja ymmärtää työpanoksensa merkityksen yrityksen toiminnassa sekä osaa kehittää toimintaansa. Hän hallitsee pääkohdat keskeisistä työelämän säädöksistä, kuten työsopimusta ja työaikoja koskevat määräykset.

Tutkinnon suorittaja tiedostaa yrityksen ja maaseutu ympäristön ominaispiirteet, siisteys- ja viihtyvyystekijät sekä kestävä kehityksen sosiaaliset, ekologiset ja taloudelliset näkökulmat. Hän osaa toimia majoitustiloja koskevan turvallisuussuunnitelman mukaan. Turvallisuussuunnitelma sisältää palo- ja muut turvallisuusohjeet ja toimintaohjeet hätätilanteita varten sekä esimerkiksi veneilyohjeet. Ohjeistuksesta ilmenee muun muassa yleinen hätänumero, mitä hätätilanteissa tulee tehdä, kuka tekee ja mitä sekä miten apu saadaan paikalle. Turvallisuus- ja toimintaohjeet on kirjoitettu valtakielillä.

Tutkinnon suorittaja tuntee maaseutumatkailun majoitustilojen merkittävimmät luokitusjärjestelmät ja pystyy arvioimaan majoitusyksiköiden sijoittumisen luokitukseen. Hän tuntee tilojen puhtausvaatimukset eri pintamateriaaleille ja tekstiileille soveltuvat huoltomenetelmät sekä osaa toteuttaa siivoussuunnitelmaa. Materiaalien ja puhdistusaineiden käytössä hän ottaa huomioon niiden sopivuuden käyttökohteeseen, käyttöturvallisuuden, ympäristöystävällisyyden ja taloudellisuuden. Puhtaanapidossa ja ympäristönhoidossa hän osaa käyttää asianmukaisia koneita ja laitteita sekä noudattaa työturvallisuusohjeita ja ottaa ergonomiset näkökohdat huomioon.

Tutkinnon suorittaja osaa kiinnittää huomiota majoituspalvelujen laatuun niin, että pystyy ylläpitämään yrityksen valitsemaa tasoa. Hän osaa ottaa vastaan asiakaspalautetta ja pystyy toimimaan sen mukaan sekä tarvittaessa välittämään palautteen työnantajalle. Majoittumistilanteessa hän osaa kommunikoida myös muulla kuin äidinkielellään siinä määrin, että pystyy selvittämään asiakkaalle majoittumiseen, viihtyvyyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Hän pystyy käyttämään työssään tietotekniikkaa, esimerkiksi sähköpostia ja Internetiä.

7 § Ateriapalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa yrityskohtaisia ja eri tapahtumien mukaisia ateriapalveluita. Niiden suunnittelussa hän ottaa huomioon taloudelliset,

kulttuuriset ja esteettiset näkökohdat. Hän toimii yrittäjämäisesti ja tiedostaa ruokailun olennaiseksi osaksi matkailun kokonaiselämystä. Hän tuntee suomalaisen ruokakulttuurin yleiset piirteet ja maakunnalliset ominaispiirteet.

Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa ateriapalvelukokonaisuuden suunnittelusta tarjoiluun ja hallitsee hyvän asiakaspalvelun. Hän osaa toimia anniskelulainsäädännön mukaan ja esitellä tarjoamansa perusruoat muullakin kuin äidinkielellään. Hän hallitsee tavallisimmat ruokavaliot ja osaa käyttää monipuolisesti eri raaka-aineita sekä valmistaa niistä suomalaista ruokaa. Hän osaa käyttää turvallisesti tavallisimpia kotikeittiön ja pienen suurkeittiön koneita ja laitteita.

Tutkinnon suorittaja pystyy toteuttamaan omavalvontaa ja osaa työskennellä järkevää ja turvallista puhtautta ja hygieniaa noudattaen sekä ottaa ympäristönäkökohdat huomioon. Hän tuntee elintarvike- ja hygieniasäädösten ateriapalveluille asettamat vaatimukset ja noudattaa niitä. Hän tiedostaa ateriapalvelun tuottajan eettisen ja turvallisuusvastuun.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- suomalaisen ruokakulttuurin tuntemus
- ateriapalvelujen suunnittelu ja toteutus
- sisäinen yrittäjyys
- ympäristöhuollon toteutus
- kannattavuuden huomioon ottaminen
- asiakaspalvelutaidot
- tavallisimpien ruokavalioiden tuntemus
- koneiden ja laitteiden käyttötaito
- työturvallisuuden huomioon ottaminen
- säädösten noudattaminen
- laadunvalvonta
- vastuullisuuden tiedostaminen
- kielitaito.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja osaa toimia siten, että ateriapalvelu sopii suomalaisen maaseutumatkailun kokonaispalveluun ja yrityksen liikeideaan. Hän osaa käyttää hyväkseen ateriapalveluiden tuottamisessa, ateriakokonaisuuksien suunnittelussa ja tuotekehittämissä paikallisen tai alueellisen ruoka- ja juomakulttuurin tuntemusta. Ateriapalvelutoiminnan sekä yksittäisten aterioiden suunnittelussa, toteutuksessa, esille laitossa ja tarjoilussa hän tiedostaa ateriapalvelun vetovoimatekijät, kuten näkö- ja makuelämykset ja palvelutilanteen luoman mielihyvän tuottamisen, sekä lisäksi liiketaloudellisen kannattavuuden. Hän on perehtynyt erityisruokavalioiden tuottamiseen niin, että osaa tarvittaessa valmistaa niistä tavallisimpia, kuten laktoosittomia, sokerittomia ja gluteenittomia ruokia. Hän osaa valita ja käyttää sopivia koti- ja suurtaloukskoneita ja laitteita asianmukaisesti ja turvallisuus- ja ergonomiset

tekijät huomioon ottaen sekä puhdistaa ne käytön jälkeen. Hän osaa esitellä tarjolla olevat ruoat ja auttaa asiakasta valitsemaan mielekkäät ateriavaihtoehdot.

Tutkinnon suorittaja toimii työtehtävässään palveluhenkisesti maaseutumatkailuyrityksen arvoja ja palveluideaa noudattaen. Hän ymmärtää taloudellisen toiminnan keskeiset periaatteet ja osaa soveltaa niitä työtehtävässään. Hän tietää, mistä yrityksen tuotot syntyvät, millaisia kustannuksia toiminta aiheuttaa, mikä on maksukyvyyn merkitys sekä mitä kannattavuus on ja miten niihin voi vaikuttaa. Hän osaa kiinnittää huomiota ateriapalvelun laatuun niin, että pystyy ylläpitämään yrityksen valitsemaa tasoa. Hän osaa ottaa vastaan asiakaspalautetta ja toimia sen perusteella sekä tarvittaessa välittää palautteen työnantajalle. Hän hallitsee pääkohdat keskeisistä työelämän säädöksistä, kuten työsopimusta ja työaikoja koskevat määräykset. Hän osaa kehittää toimintaansa.

Tutkinnon suorittaja on perehtynyt elintarvike- ja annostelusäädöksiin niin hyvin, että tuntee niiden määräykset ja osaa noudattaa niitä työssään. Hän hallitsee elintarvikehuoneistossa työskentelevältä henkilöltä vaadittavan hygieniaoosaamisen hygieniapassin säätämässä laajuudessa. Hän on tutustunut laadunvalvonnan periaatteisiin ja osaa soveltaa niitä omavalvontasuunnitelman toteuttamisessa. Hän ymmärtää ateriapalvelujen tuottajan eettisen, terveydellisen ja ympäristönsuojelullisen vastuun ja toimii tämän vastuun mukaisesti. Hän osaa selvittää ateriapalvelun keskeiset asiat, kuten ruokalajit ja raaka-aineet, myös muulla kuin äidinkielellään.

8 § Ohjelmopalvelut

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa suomalaisen luontoon, maaseutuympäristöön tai -kulttuuriin soveltuvia ohjelmopalveluita. Hän ymmärtää maaseutumatkailun ohjelmopalvelujen merkityksen suomalaisen aidon maaseutukulttuurin ja -perinteen välittäjänä. Hän osaa toteuttaa palvelun oikeilla asiantiedoilla ja ohjata asiakkaita toimimaan oikein ja turvallisesti. Hän tuntee toteuttamansa ohjelman alakohtaista kulttuuria tai luontoa ja pystyy käyttämään tuntemustaan hyväksi palvelun tuotekehittelyssä. Hän toimii yrittäjämäisesti, tuntee ohjelmassa tarvittavat välineet ja osaa huoltaa niitä.

Tutkinnon suorittaja tuntee asiakaspsykologian perusteita ja osaa käyttää niitä hyväkseen ohjelmopalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa. Hän osaa kiinnittää huomiota ohjelmopalvelun laatuun ja ylläpitää valittua tasoa. Hän osaa ottaa vastaan asiakaspalautetta ja toimia sen perusteella.

Tutkinnon suorittaja osaa markkinoida tarjoamaansa palvelua sekä johtaa ryhmää turvallisesti ja tehokkaasti. Hän ymmärtää palvelun tuottajan vastuun ohjelmasta ja oman osuutensa sen onnistumisesta sekä osaa ennakoita mahdolliset muutokset. Hän pystyy selviytymään asiakaspalvelutilanteista myös muulla kuin äidinkielellään.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- ohjelmapalvelujen merkityksen tuntemus
- paikallisen kulttuurin tai luonnon tuntemus
- sisäinen yrittäjäyys
- asiakaspalvelutaidot
- asiakaspsykologian perusteiden tuntemus
- ohjelmapalvelun suunnittelu ja tuotteistaminen
- ohjelmapalvelun toteuttaminen ja markkinointi
- ryhmän johtaminen ja vastuutus
- laadunhallinta
- säädösten ja määräyksien tuntemus
- kestävän kehityksen huomioon ottaminen
- turvallisuustekijöiden huomioon ottaminen
- kielitaito
- ensiaputaidot.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja on sisäistänyt ohjelmapalvelun luontevaksi osaksi maaseutu- matkailua. Hän on perehtynyt siihen paikalliseen ja alueelliseen kulttuuriin tai luontoon, joka välittömästi liittyy tuotettavan ohjelmapalvelun alaan. Hän osaa tuottaa onnistuneen ohjelmapalvelun ja kiinnittää erityistä huomiota sen suunniteluun, varasuunnitelman tekoon ja ennakko-ohjeistukseen sekä asiakaspalautteeseen. Hän tiedostaa vastuunsa ohjelmapalvelun tuottamisesta ja osaa välittää sen oikeilla asiatiedoilla sekä ohjata asiakkaita toimimaan turvallisesti ja ympäristövastuullisesti siten, että asiakkaan turvallisuus ja ympäristö eivät vaarannu missään vaiheessa. Hän on tutustunut ohjelmapalvelun turvallisuussuunnitelmaan ja osaa noudattaa sitä.

Tutkinnon suorittaja toimii työtehtävässään palveluhenkisesti maaseutumatkailuyrityksen arvoja ja palveluideoita noudattaen sekä osaa ylläpitää yrityksen valitsemaa palvelutasoa. Hän tuntee alan sisäisen ohjeiston ja osaa toimia sen mukaan. Hän ymmärtää taloudellisen toiminnan keskeiset periaatteet ja osaa soveltaa niitä sekä tuotteen markkinointiin liittyviä taitojaan työtehtävässään. Hän tietää, mistä yrityksen tuotot syntyvät, millaisia kustannuksia toiminta aiheuttaa, mikä on maksukyvyyn merkitys sekä mitä kannattavuus on ja miten niihin voi vaikuttaa. Hän hallitsee pääkohdat keskeisistä työelämän säädöksistä, kuten työ sopimusta ja työaikoja koskevat määräykset.

Tutkinnon suorittaja hallitsee erikokoisten ryhmien johtamisen, saa ryhmän toimimaan halutulla tavalla, korostaa perusturvallisuutta ja hänellä on positiivinen asiakaspalveluote. Tarvittaessa hän osaa varata lisäresurssit, jakaa tehtävät ja vastuut. Hän hallitsee opastustilanteet, toimii joustavasti ja reagoi nopeasti asiakkaiden esittämiin toivomuksiin. Hän osaa soveltaa asiakaspsykologisia taitojaan aktiivisessa ohjelmapalvelun toteuttamisvaiheessa. Hän osaa ottaa vastaan asiakaspalautetta, pystyy toimimaan sen mukaan ja tarvittaessa välittämään palautteen työnantajalle. Hän osaa kehittää toimintaansa.

Tutkinnon suorittaja tuntee työnantajansa vastuun ohjelmalvelukokonaisuudesta, oman vastuunsa yrityksen työntekijänä sen toteuttamisesta ja ottaa huomioon tarvittavat säädökset ja määräykset sekä ympäristöön liittyvät sosiaaliset, ekologiset ja taloudelliset näkökohdat. Hän tuntee ohjelmassa käytettävät välineet, osaa valita niistä sopivat sekä käyttää ja tarvittaessa huoltaa niitä. Hän pystyy selittämään ohjelmalvelun keskeiset asiat myös muulla kuin äidinkielellään. Hänellä on voimassa oleva EA I-kortti, tai hän hallitsee vastaavat taidot.

9 § Yrittäjyys

a) Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja on selvillä yrittäjyyteen kuuluvista taidoista ja osaa arvioida omia yrittäjyysominaisuuksiaan ja arvojaan tältä kannalta. Hän tuntee ammatti-alaansa ja osaa tarkastella sen tarjoamia mahdollisuuksia yrittäjänä toimimiseen. Hän tuntee liikeideakäsitteen ja sen käytön yritystoiminnan lähtökohtana. Hän tuntee erilaisia yritystoiminnan aloitustapoja.

Tutkinnon suorittaja on selvillä yritystoimintaan liittyvistä taloudellisten, tuotannollisten ja henkisten voimavarojen tarpeista ja osaa arvioida omia mahdollisuuksiaan yritystoiminnan aloittamiseksi. Hän ymmärtää yritystoiminnan talouden tärkeimpiä periaatteita ja tuntee yritystoimintaan liittyvää keskeistä lainsäädäntöä.

b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tämän tutkinnon osan ammattitaidon arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

- omien yrittäjyysominaisuuksien arviointi
- oman ammattialan yritystoiminnan mahdollisuuksien arviointi
- liikeideakäsitteen tuntemus
- yritystoiminnan aloitustapojen tuntemus
- yritystoiminnan vaatimien voimavarojen tuntemus
- omien mahdollisuuksien arviointi yritystoimintaa aloitettaessa
- yritystoiminnan talouden tärkeimpien periaatteiden tuntemus
- yritystoiminnan keskeisen lainsäädännön tuntemus
- tiedonhankintataidot.

Hyväksytty suoritus

Tutkinnon suorittaja on selvillä niistä valmiuksista, jotka tukevat yrittäjänä menestymistä. Näiden tietojen sekä omien arvojensa perusteella hän osaa arvioida itseään ja omaa yrittäjyyttään sekä sitä, pystyisikö hän omiin arvioihinsa luottaen tekemään yrittäjänä kehittymistä koskevia päätelmiä ja ratkaisuja.

Tutkinnon suorittaja osaa arvostaa omaa ammattitaitoaan ja tuntee ammattialansa niin hyvin, että pystyy tarkastelemaan sen tulevaisuuden näkymien ja markkinoinnin tilan perusteella mahdollisuuksia oman yritystoiminnan käynnistämiseksi. Hän tietää, mitä liikeidealla tarkoitetaan ja osaa kehittää omaa ideaansa toimivam-

paan suuntaan. Liikeidean kehittämisessä hän ottaa huomioon markkinoiden kysyntä- ja kilpailutekijöitä sekä oman idean toimivuuden kannalta olennaisia erilaistamistekijöitä. Hän ymmärtää, mikä on liikeidean merkitys yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen välineenä.

Tutkinnon suorittaja tietää, millaisia vaihtoehtoja yritystoimintaa harkitsevalle on tarjolla. Hän tuntee yleisimmät ratkaisut muun muassa yritystoiminnan muotojen, aloittamistoimenpiteiden, vastuiden määräytymisen, tarvittavien resurssien ja riskien osalta. Näistä hän pystyy keskustelemaan asiantuntijan kanssa niin, että lähtökohtana on tutkinnon suorittajan oman yrityksen toiminta. Hän tuntee alan keskeisimmät toimijat Suomessa ja ymmärtää yhteistoiminnan tärkeyden myös alan yrittäjien kanssa.

Tutkinnon suorittaja pystyy laatimaan yritykselle toiminnan kannalta keskeisten alueiden toimintasuunnitelmat asiantuntijan avustuksella. Hän ymmärtää, mikä on kannattava toiminta ja miten siihen pystyy vaikuttamaan. Hän osaa tulkita yrityksen tilinpäätöstä muun muassa pääomien, varallisuuden, maksukyvyn ja tuloksen suhteen. Hän ymmärtää kustannuslaskennan periaatteet ja tietää, mitkä markkina-lähtöiset tekijät tulee ottaa huomioon tuotteiden ja palveluiden järkevässä hinnoittelussa. Hän osaa laatia karkean tulo- ja menoarvion sekä pystyy hankkimaan tietoja ja asiantuntijapalveluita oman yritystoiminnan verotuksellisiin kysymyksiin.

Tutkinnon suorittaja on selvillä yritystoimintaan ja sen aloittamiseen liittyvistä keskeisistä säädöksistä ja tietää, mistä voi saada asiantuntijapalveluita ja lisätietoja näissä ja yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvissä kysymyksissä.

10 § Ammattitaidon osoittamistavat

Ammattitaidon osoittamiseksi annettavien näyttöjen lähtökohtana on saada selville, kuinka hyvin käytännön taidot ja niiden pohjana oleva tietoperusta sekä käsitteelliset rakenteet ovat soveltuneet yhteen ja suhteessa siihen, mitä tutkinnon eri osissa vaaditaan. Tätä on testattava pääasiassa toiminnallisilla tehtävillä, joita voidaan tarvittaessa täydentää suullisesti, kirjallisesti tai muilla tavoin.

Taidon pääasiallisena arviointimuotona on käytettävä työnäyttöä, taitotestiä, työtoiminnan havainnointia tai simulointia ja kestoaltaan vaihtelevia projekti-tehtäviä. Myös portfolioita eli dokumentoituja todisteita vaadittavasta osaamisesta sekä muita arviointimenettelyjä ja näiden yhdistelmiä voidaan käyttää. Yksittäisen arviointimuodon käytön valinnassa on otettava huomioon muun muassa, kuinka hyvin se sopii tutkintovaatimusten mittaamiseen, miten se vastaa työelämän luonnollisia käytäntöjä, kuinka hyvin sen avulla voidaan erotella haluttu pätevyys ei-pätevästä osaamisesta, miten helppokäyttöinen se on eri toimintaympäristöissä sekä kuinka selkeä se on arvioijille ja arvioitavalle. Edellytetyn ammattitaidon taustalla olevan tiedon ja ymmärryksen tason selvittämiseksi toiminnallisen näytön tukena voidaan käyttää kyselyjä ja haastatteluja, itse- ja ryhmäarviointia, kirjallisia tuotoksia, asiantuntijakeskusteluja tai muuta keinoa, jolla arvioitavan osaamisen taso täsmentyy.

Ammattitaito on arvioitava jokainen tutkinnon osa kerrallaan niin, että arvioitavan ammattitaitoa verrataan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin.

Arviointikriteerien mukainen suoritus on hyväksyttävä. Mikäli tutkinnon suorittajalla on esittää portfolioita eli aiemmin dokumentoituja näyttöjä, näytön arvioijat arvioivat ne osana suoritettavan tutkinnon osan näyttöä. Tutkinto-toimikunta määrittelee kriteerit näyttöjä arvioiville henkilöille. Tässä lähtökohtana on, että arvioijilla on hyvä ammattitaito kyseessä olevalla tutkinnon alalla.

LIITE

Ammatin kuvaus

Maaseutumatkailualalla toimiva on useimmiten itsenäinen yrittäjä, mutta hän voi toimia myös maaseutumatkailuyrityksen palveluksessa. Alan yritykset tarjoavat erilaisia yksilöllisiä palveluja liikeideansa mukaan. Keskeisellä sijalla ovat majoitus-, ateria- ja ohjelmalvelut. Maaseutumatkailuyritys voi erikoistua yhden tai useamman palvelun tuottamiseen. Toiminta voi olla pää- tai sivutoimista.

Maaseutumatkailutoimintaan kohdistuvat vaatimukset ovat jatkuvasti lisääntyneet niin, että elinkeinon harjoittaminen vaatii entistä monipuolisempaa käytännöllistä ja teoreettista osaamista. Keskeisiä osaamisalueita ovat yrittäjäyys, asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys, yrityksen tuotekokonaisuuden hallinta ja tuotekehitystaito, yhteistyökyky ja verkottuminen alan yrittäjien sekä markkinointi- ja myyntitahojen kanssa. Työntekijän roolissa korostuvat erityisesti sisäinen yrittäjäyys, asiakaspalvelutaidot sekä sitoutuminen yrityksen liikeideaan.

Maaseutumatkailu on tärkeä osa suomalaista matkailuelinkeinoa, ja sillä on suuri merkitys maaseudun elinkelpoisuuden säilyttäjänä ja kehittäjänä sekä maaseudun ja kaupungin vuorovaikutuksen lisääjänä. Maaseutumatkailun merkitys maaseudun yritystoiminnan osana kasvaa ja palveluiden tarjonta monipuolistuu. Suomalainen maaseutumatkailu kansainvälistyy, markkinointi ulkomaille tehostuu ja ulkomaa-laisten vieraiden määrä kasvaa. Myös kansainvälinen kilpailu kiristyy, sillä useat muut Euroopan unionin maat kehittävät maaseutumatkailuaan ja tehostavat kansainvälistä markkinointiaan. Kilpailun kiristyminen vaatii erityisen hyvää tuotekehitys-, verkottumis- ja asiakaspalvelutaitoa sekä markkinoinnin ja myynnin osaamista.

Maaseutumatkailuyrittäjän ja yrityksen työntekijänä toimivan on osattava ottaa vastaan asiakaspalautetta ja suhtauduttava positiivisesti asiakkaiden ja sidosryhmien antamaan kritiikkiin sekä osattava käyttää se oman toimintansa ja yrityksen palvelujen kehittämiseen. Itsensä kehittämisen tarve on jatkuvaa, sillä on pystyttävä seuraamaan alan kehitystä ja oltava valmis tekemään kehityksen vaatimia muutoksia. Yrityksen kehittämiseksi ja laadun varmistamiseksi on seurattava alaa ohjaavia säädöksiä ja viranomaismääräyksiä. Asiakkaiden turvallisuudesta ja viihtyvyydestä on pidettävä huolta ja osattava käyttää alalla tarvittavia koneita, laitteita ja tietotekniikkaa. Alalla toimivan on pystyttävä olemaan yhteistyökykyinen ja kommunikoi-maan muullakin kuin omalla äidinkielellään ainakin ammatillisissa perusasioissa. Alan ammattilaisena hän on sisäistänyt suomalaisen maaseudun, maaseutukulttuurin ja luonnon arvot niin, että ottaa niiden vaalimisen sekä kestäväen kehityksen periaatteet huomioon toiminnassaan.