

Näyttötutkinnon perusteet

**MATKAILUN
OHJELMAPALVELUJEN
AMMATTITUTKINTO
2006**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Dno **29/011/2006**

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

Päivämäärä **5.6.2006**

Voimassaoloaika
1.8.2006 alkaen toistaiseksi

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

Kumoaa määräyksen nro **21/011/2001**
Muuttaa määräystä nro

MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.8.2006 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.

Pääjohtaja

Kirsi Lindroos

Ylitarkastaja

Lea Lakio

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	7
2	Luku	
	MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN AMMATITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN AMMATITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9

VALINNAISET OSAAMISALAT

Osaamisala: Ohjelmapalvelutuottaja

1 §	Ohjelmapalvelujen suunnittelu	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	12
2 §	Liiketoiminnan suunnittelu ja ohjelmapalvelujen markkinointi	13
	a) Ammattitaitovaatimukset	13
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	13
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	14
3 §	Ohjelmapalvelujen myynti ja toteuttaminen	15
	a) Ammattitaitovaatimukset	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	16

Osaamisala: Tapahtumatuottaja

4 §	Tapahtuman suunnittelu	17
	a) Ammattitaitovaatimukset	17
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	20

5 § Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen	21
a) Ammattitaitovaatimukset	21
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	21
c) Ammattitaidon osoittamistavat	22

VAPAASTI VALITTAVA TUTKINNON OSA

6 § Yrittäjäys	23
a) Ammattitaitovaatimukset	23
b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	23
c) Ammattitaidon osoittamistavat	25
Liite 1 Matkailun ohjelmapalveluosajan ammattitaidon kuvaus	26
Liite 2 Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnossa käytettävät käsitteet ja termit	27

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 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 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 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. Huomio tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit on johdettu vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnon kaksi valinnaista osaamisalaa ovat

- a) ohjelmapalvelutuottajan osaamisala
- b) tapahtumatuottajan osaamisala.

Ohjelmapalvelutuottajan osaamisalaan kuuluvat tutkinnon osat ovat

- Ohjelmapalvelujen suunnittelu
- Liiketoiminnan suunnittelu ja ohjelmapalvelujen markkinointi
- Ohjelmapalvelujen myynti ja toteuttaminen.

Tapahtumatuottajan osaamisalaan kuuluvat tutkinnon osat ovat

- Tapahtuman suunnittelu
- Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen.

Vapaasti valittava tutkinnon osa molemmille osaamisaloille on

- Yrittäjyys.

MATKAILUN OHJELMAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen tutkintovaatimusten mukaisesti laatimaan ja tutkintotoimikunnan hyväksymään näyttötutkinnon järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdettu tutkintotilaisuuksien työtoiminta näyttötutkintoa suoritettaessa tulee suunnitella sellaiseksi, että se on ammatinhallinnan kannalta keskeistä, ja siihen on sisällytettävä arviointikohteet kattavasti. Näyttötutkinnossa tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan oikein suoritetuksi työksi 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 osoittamista varten on kunkin tutkinnon suorittajan kohdalla huolehdittava henkilökohtaistamisen toteuttamisesta laissa määritellyllä kolmiportaisella tavalla. Henkilökohtaistaminen on toteutettava matkailun ohjelmanpalvelujen ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Matkailun ohjelmanpalvelujen ammattitutkinnossa arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttötutkintoa arvioitaessa kerätään riittävä arviointiaineisto, ja se dokumentoidaan arviointipäätöksen perusteeksi. Arviointiaineisto kerätään näyttötutkinnossa tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään näiden dokumenttien perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta ohjaa, valvoo ja konsultoi tutkinnon järjestäjiä näyttötutkinnon järjestelyihin liittyvissä kysymyksissä. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatu-tason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan matkailun ohjelmanpalvelujen näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttötutkinnon järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tutkinnon perusteissa määrätyissä rajoissa tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi tutkinnon järjestäjän kolmikantaiselta pohjalta ehdottamien näyttöympäristöjen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen, asiakasryhmien soveltuvuudesta näyttötutkinnon toteuttamiseen, näytön riittävydestä sekä arvioijien pätevyydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta. Suoritus voidaan keskeyttää myös muusta arvioijien päättämästä syystä.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat on kuvattu seuraavaa periaatetta noudattaen:

Taulukon kohta a	Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnon vaatimukset on muodostettu työelämän tehtävä- ja taito-alueista.
Taulukon kohta b	Arvioinnin kohteissa (lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava eli minkä tasoista osaamisen tulee olla.
Taulukon kohta c	Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty tutkinnon osan näytön suorittamistapoihin, näyttöympäristöihin ja arviointimenettelyihin liittyvät vaatimukset.

VALINNAISET OSAAMISALAT

Osaamisala: Ohjelmapalvelutuottaja

1 § Ohjelmapalvelujen suunnittelu

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää matkailun merkityksen kansantaloudessa sekä edustamansa yrityksen merkityksen matkailutoimialalla. Hän osaa suunnitella toteutuskelpoisia ohjelmapalvelutuotteita. Hän hyödyntää tuotesuunnittelussaan omaa ohjelmapalvelun sisältöön liittyvää ammatti-osaamistaan ja toimintaympäristön tunteista. Hän osaa hyödyntää yhteistyömahdollisuuksia muiden matkailutoimijoiden kanssa. Tutkinnon suorittaja tuotteistaa suunnittelemansa ohjelmapalvelut erilaisille kohderyhmille toteuttamiskelpoisiksi ja liiketaloudellisesti kannattaviksi ohjelmapalvelutuotteiksi tai tuotepaketeiksi.</p>	<p>Ohjelmapalvelujen suunnittelu ja tuotteistaminen</p> <p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> tuntee toimialueensa matkailupalvelut ja -rakenteet niin, että pystyy luomaan ohjelmapalveluja ja tuotepaketteja niiden pohjalta osoittaa osaavansa hakea matkailualaa ja -toimijoita koskevia tietoja eri informaatiolähteistä ottaa huomioon tuotesuunnittelussa eri kohderyhmien ja markkinoiden tarpeet, jo olemassa olevan palvelutarjonnan sekä ohjelmapalvelun toteuttavan yrityksen liikeidean suunnittelee asiakkaiden tarpeiden pohjalta selkeästi rajattuja sekä helposti ostettavia ja käytettäviä ohjelmapalveluja

Tutkinnon suorittaja tuntee ja osaa käytännössä hoitaa ohjelmapalvelujen vastuukysymykset sekä omassa toiminnassaan että yhteistyöverkoissa.

- laatii kaikki oman ja asiakkaan toiminnan kannalta tärkeät asiakaspaperit
- osaa yhdistää eri palveluja tuotepaketeiksi, joista ilmenee niiden sisältö, mahdolliset reittiselvitykset aikatauluineen, tarvittavat ruokailut, majoitukset, varusteet sekä muut mahdolliset oheis- ja lisäpalvelut ja ohjeistukset
- osoittaa ottavansa huomioon yhteistyömahdollisuudet muiden toimijoiden kanssa
- löytää tarvitsemansa asiantuntijapalvelut tuotesuunnittelun tueksi sekä käyttää niitä tarvittaessa
- käyttää ohjelmapalvelujen suunnittelussa sähköpostia, Internetiä ja muuta tietotekniikkaa sekä niihin liittyviä ohjelmistoja sujuvasti ja tuottaa selkeää materiaalia markkinoinnin ja myynnin tueksi
- suunnittelee tuotteiden laadun mittaamisen
- dokumentoi järjestelmällisesti koko tuotekehitysprosessin niin kattavasti, että tuotteen omistus- tai valmistusoikeus on haluttaessa siirrettävissä.

Ohjelmapalvelujen vastuiden hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- osoittaa ottavansa tuotesuunnittelussa huomioon matkailualaa ja erityisesti ohjelmapalveluja koskevan lainsäädännön
- osoittaa tuntevansa tuotevastuun ja -turvallisuuden tuomat vastuut myös yhteistyöverkostoissa
- ottaa huomioon suunnittelussa viranomaisten ohjeet sekä muut määräykset ja suositukset
- tietää lupien, ilmoitusten ja vakuutusten tarpeen ja hankintatavat

<p>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa toimintaansa realistisesti.</p>	<p>suhteessa suunnittelemaansa ohjelmapalveluun</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa suunnittelussaan huomioon turvallisuustekijät ja tarvittavat säädökset kuluttajansuojasta • laatii ohjelmapalveluihin turvallisuusasiakirjat tarvittavine turvallisuussuunnitelmineen • ottaa suunnittelussaan huomioon ympäristökysymykset minimoimalla toiminta-alueeseen kohdistuvat rasitukset • suunnittelee toiminnan kestävän kehityksen periaatteiden ja ympäristölainsäädännön ja -määräysten aiheuttamien velvoitteiden ja ympäristötietoisten asiakkaiden odotusten mukaisesti • tekee tarvittavat sopimukset sekä ymmärtää niistä syntyvät vastuut ja velvoitteet. <p>Oman toiminnan arviointi</p> <p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi suunnittelemaansa tuotteita sekä tuotteiden realistisuutta eri näkökulmista, mm. asiakasnäkökulmasta, toimintaympäristöön soveltuvuuden näkökulmasta, kestävän kehityksen näkökulmasta ja yhteistyön näkökulmasta toimintakumppaneihin • on aktiivinen tiedonhankinnassa ja seuraa alan kehitystä sekä päivittää omaa osaamistaan.
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja suunnittelee kaksi (2) ohjelmapalvelutuotetta, joista toinen tulee osaksi valmismatkan tunnusmerkit täyttävää tuotepakettia. Tuote voi olla luonto-, liikunta-, seikkailu- tai kulttuuripainotteinen. Näyttötutkinnon suorittajalla tulee olla erikseen hankittuna sellainen yleissivistys (historia, taidehistoria tai taideaineet) tai osaaminen tuotteen substanssialueesta, että hän uskottavasti pystyy suunnittelemaan ja toteuttamaan tuotteen valitsemallaan painotuksella. Sekä tuotepaketin että yksittäisen ohjelmapalvelun tulee olla toteuttamiskelpoisia ja taloudellisesti kannattavia.

- 1) Ohjelmapalvelutuote on suunnattu eri kohderyhmälle kuin tuotepakettiin suunniteltu ohjelmapalvelu. Tuote voi olla joko ohjattu tai omatoimisesti käytettävä ohjelmapalvelu.
- 2) Tuotepaketin tulee täyttää yhdessä suunnitellun ohjelmapalvelun, ruokailun, majoituksen tai kuljetuksen kanssa valmismatkan tunnusmerkit.

Arvioinnin tulee pohjautua tuotetun aineiston lisäksi tilaisuuteen, jossa tutkinnon suorittaja esittelee suunnittelemansa palvelut arvioijille sekä arvioi omaa osaamistaan eri näkökulmista.

2 § Liiketoiminnan suunnittelu ja ohjelmapalvelujen markkinointi

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee yritystoiminnan perusteet sekä yritystoimintaan liittyvät mahdollisuudet ja riskit. Hän ymmärtää kannattavan liiketoiminnan periaatteet ja niiden edellyttämät resurssit ohjelmapalvelujen tuottamisessa. Hän arvostaa omaa ja muiden ammattitaitoa sekä ymmärtää sidosryhmäyhteistyön merkityksen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa hinnoitella suunnitellut ohjelmapalvelutuotteet liiketaloudellisesti kannattavasti.</p>	<p>Liiketoiminnan suunnittelu Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii yrityksen perustamisasiakirjat ja tietää niistä syntyvät vastuut ja velvoitteet • käyttää liike-idea liiketoiminnan suunnittelun työvälineenä • laatii liiketoimintasuunnitelman, josta käy ilmi tarkoituksenmukaisesti toiminnan tavoitteet ja keinot sekä toimintaympäristö • sisällyttää liiketoimintasuunnitelmaansa kustannus- ja katelaskelmat • tuntee ja hyödyntää tarvittaessa ohjelmapalvelunsa sidosryhmiä • ottaa huomioon liiketoiminnan ja ohjelmapalvelun edellyttämän pakollisen ja vapaaehtoisen vakuutusturvan • tekee ohjelmapalvelun edellyttämät sopimukset • tietää, mistä voi tarvittaessa saada asiantuntijapalveluja liiketoiminnan kehittämiseen. <p>Ohjelmapalvelujen hinnoittelu Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hinnoittelee ohjelmapalvelut ja -tuotteet yritystoiminnan näkökulmasta kannattavasti • hallitsee hinnoittelussa arvonlisä-

Tutkinnon suorittaja tuntee markkinat sekä ymmärtää hinnoittelun ja myynnin merkityksen markkinoinnin osana. Hän valitsee ohjelmapalvelun kannalta oikeat kohderyhmät ja keinot sekä jakelukanavat. Hän osaa laatia tuotteen markkinointimateriaalin ja hyödyntää markkinoinnissa tarvittaessa informaatiotekniikkaa. Hän tuntee ja hallitsee vastuukysymykset sekä oman toimintansa että yhteistyökumppaneiden osalta.

Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa toimintaansa realistisesti.

veron määräytymisen ja laskuihin tehtävät erittelyt.

Ohjelmapalvelujen markkinointi

Tutkinnon suorittaja

- laatii toteutuskelpoiset ohjelmapalvelun tuottoon ja kapasiteettiin suhteutetut markkinointisuunnitelmat tietotekniikkaa hyödyntäen
- laatii selkeät markkinointimateriaalit viranomaismääräysten mukaan ja ottaa huomioon vastuukysymykset tuotteiden markkinointisuunnitelmassa
- löytää tarvittaessa asiantuntijapalvelut visuaalisen materiaalin tuottamiseen
- hyödyntää alueellisten ja valtakunnallisten markkinointikanavien tuomat mahdollisuudet sekä kohderyhmän kannalta oleelliset suoramarkkinointikanavat
- järjestää ohjelmapalvelun myynnin.

Oman toiminnan arviointi

Tutkinnon suorittaja

- arvioi liiketoimintasuunnitelmaa sekä tuotteiden realistisuutta
- arvioi rakentavasti omia tuotteitaan suhteessa kilpailijoiden tuotteisiin
- arvioi tuotteiden markkinointisuunnitelmassa omien tuotteiden vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia, sekä sitä, kuinka nämä voidaan kääntää eduksi
- on aktiivinen tiedonhankinnassa ja seuraa alan kehitystä sekä päivittää omaa osaamistaan.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan toteuttamalla tuotepakettiin ja ohjelmapalveluun liittyvä markkinointitoimenpide tai -toimenpiteet, jotka toteutetaan joko henkilökohtaisesti ja/tai hyödyntämällä eri viestintävälineitä. Tällaisia markkinointitoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi tuotelanseeraus, tuotteiden

esittely messuilla, www-sivujen tai CD-ROMin avulla tapahtuva tuote-esittely.

Arvioinnin tulee pohjautua toteutettavan markkinointitoimenpiteen ja laadittavan materiaalin lisäksi tilaisuuteen, jossa tutkinnon suorittaja esittelee laatimansa markkinointisuunnitelmat ja kannattavuuslaskelmat sekä arvioi omaa osaamistaan.

3 § Ohjelmapalvelujen myynti ja toteuttaminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa myydä ohjattuja tai omatoimisesti käytettäviä ohjelmapalveluita.</p> <p>Tutkinnon suorittaja toteuttaa kohde-ryhmien kannalta toimivan ohjelmapalvelun turvallisesti. Hän tuntee hyvin ohjelmapalveluun liittyvät tai käyttämänsä välineet, varusteet ja toimintaympäristön.</p>	<p>Ohjelmapalvelun myynti Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• myy tai järjestää suunnittelemansa ohjatun tai omatoimisesti käytettävän ohjelmapalvelun myynnin• sovittaa (räätäloi) tuottamansa palvelun asiakkaiden tarpeisiin ottaen huomioon mm. palvelun loppukuluttajan iän, fyysisen kunnon tai mahdolliset rajoitukset. <p>Ohjelmapalvelun toteuttaminen Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• toteuttaa suunnittelemansa ohjelmapalvelun turvallisesti ja toimivasti niin, että hänen ohjelmapalvelun sisältöön liittyvä ammattiosaamisensa näkyy toteutuksessa• johtaa ja hallitsee ryhmää ohjattua ohjelmapalvelua toteuttaessaan luontevasti ja asiakaslähtöisesti TAI ohjaa asiakasta omatoimipalvelua toteuttaessaan palvelun käyttöön luontevasti ja asiakaslähtöisesti• tuntee ohjelmapalvelussa tarvittavat välineet ja varusteet sekä turvallisuusvälineet ja -laitteet• ohjeistaa asiakkaalle välineiden ja varusteiden turvallisen käytön• osoittaa tuntevansa käyttämänsä toimintaympäristön• huolehtii ohjelmapalvelussa käytettävien välineiden ja varusteiden toimintakuntoisuudesta• osaa ensiavun, pelastus- ja alkusammutustaidot.

<p>Tutkinnon suorittaja toimii asiakaspalvelutilanteessa huomaavaisesti, vastuuntuntoisesti, joustavasti sekä luotettavasti.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa toimintaansa realistisesti.</p>	<p>Toiminta asiakkaiden kanssa</p> <p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida asiakkaiden toimintakyvyn • sovittaa asiakaspalvelun kulloistekin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti • pystyy nopeisiin päätöksiin ja toimii luontevasti ja luovasti yllättävien tilanteiden edessä • toimii asiakaspalvelutilanteessa kohderyhmien edellyttämällä kielillä niin, että tilanteiden luonteva hoitaminen onnistuu sekä järjestää tarvittaessa lisäksi asiantuntijapalveluja. <p>Oman toiminnan arviointi</p> <p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kerää toteuttamastaan ohjelmopalvelusta asiakaspalautetta • arvioi myyntitapahtumaa, asiakaspalvelua sekä ohjelmopalvelun toteuttamista realistisesti eri näkökulmista.
---	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittajan on osoitettava ensiaputaitonsa ennen näytön suorittamista vähintään EA-1-tasoisesti. Mikäli ohjelmopalveluun liittyy ruoan valmistamista, on ennen näyttötutkintoa osoitettava myös hygieniaosaamisvaatimusten hallinta.

Tutkinnon suorittaja myy tai järjestää myynnin tuottamaansa ohjattuun tai omatoimiseen ohjelmopalveluun sekä toteuttaa yhden ohjelmopalvelutuotteen tai tuotepaketin taloudellisesti kannattavasti sen ostaneelle asiakasryhmälle.

Ohjattuja ohjelmopalvelutuotteita voivat olla esimerkiksi ohjaajan, oppaan tms. johdolla toteutettu hevosvaellus, koskenlasku, värikuulasota tai draamallinen tai johonkin teemaan sidottu ohjelmatuote niihin mahdollisesti liittyvine ruoka- tai muine palveluineen.

Omatoimipalvelutuotteita ovat asiakkaalle palveluna tarjottava omatoimisesti toteutettava retki tms., jossa vastiketta vastaan saadaan käyttöön ennalta ohjeistettu palvelu, kuten kalastusmahdollisuus (mahdollisine välineineen), pyörämatka (mahdollisine eväspaketteineen) tai taidenäyttelykierros reittikarttoineen.

Toteutetun ohjelmopalvelun jälkeen tutkinnon suorittaja esittelee ohjelmopalvelutuotteeseen liittyvän aineiston ja asiakkailta kerätyn palautteen arvioijille sekä arvioi omaa osaamistaan eri näkökulmista.

Arvioijat voivat osallistua ohjelmopalveluun asiakkaina tai sivustaseuraaajina.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää luovan työn merkityksen tapahtumatuotannossa ja tunnistaa siihen liittyvät hyvät ideat. Hän tunnistaa tapahtuman matkailullisen merkityksen, osaa arvioida ideoiden liike-toiminnallisia menestymismahdollisuuksia ja osaa suunnitella tapahtuman palvelukokonaisuuden.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee tapahtuman vastuukysymykset. Hän hahmottaa vaadittavat tekniset järjestelyt, logistiset tarpeet ja ympäristökysymykset sekä osaa suunnitella yleisön ja toimijoiden näkökulmasta turvallisen tapahtuman. Tutkinnon suorittaja ymmärtää asiakkaan palveluketjun</p>	<p>Sisältötuotannon suunnittelu Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • synnyttää luovan tapahtumaidean • ottaa huomioon tapahtumainnoinnissa eri kohderyhmien ja markkinoiden tarpeet, jo olemassa olevan palvelutarjonnan sekä tapahtumia toteuttavan toimijan liikeidean • muuntaa tapahtumaidean liikeideaksi • testaa tapahtumaideaa sekä arvioi sitä ja kehittää ideaa edelleen • tuntee toiminta-alueensa matkailupalvelut ja -rakenteet niin, että pystyy hyödyntämään niitä tapahtuman suunnittelussa • osoittaa osaavansa hakea matkailualaa ja -toimijoita koskevia tietoja eri informaatiolähteistä • osaa laatia tapahtumakäsikirjoituksen • suunnittelee ja kokoaa asiakkaiden tarpeiden pohjalta selkeästi rajattuja sekä helposti ostettavia seurattavia ja aktivoivia ohjelmanpalveluja • hahmottelee tapahtumaan visuaalisesti toimivat ratkaisut • hahmottelee tapahtumaan osallistuvien kumppanien ja asiakkaiden (elämys)polun. <p>Teknisen tuotannon suunnittelu Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa huomioon suunnittelussa viranomaisten ohjeet sekä muut määräykset ja suositukset • osoittaa tietävänsä lupien, ilmoitusten ja vakuutusten tarpeen ja hankintatavat suhteessa

toiminnan, mm. catering-palveluiden merkityksen tapahtuman kannalta ja asiakkaiden näkökulmasta. Hän osaa hyödyntää sähköisen viestinnän laitteistoja.

Tutkinnon suorittaja tuntee tapahtumatuotantoon liittyvät taloudelliset mahdollisuudet ja riskit sekä ymmärtää kannattavan liiketoiminnan periaatteet ja niiden edellyttämät resurssit tapahtuman tuottamisessa. Hän ymmärtää markkinointiajattelun perusteet kohderyhmineen ja osaa markkinointiviestinnän suunnittelun.

- suunnittelemaansa tapahtumaan
- ottaa suunnittelussaan huomioon turvallisuustekijät ja tarvittavat säädökset kuluttajansuojasta
 - laatii tapahtuman toimintaympäristöön liittyvän alue- ja rakennesuunnitelman, jossa huomioidaan viihtyvyys, turvallisuus ja palvelun toimivuus
 - ottaa tapahtuman suunnittelussaan huomioon ympäristökysymykset minimoimalla toiminta-alueeseen kohdistuvat rasitukset
 - laatii tapahtuman turvallisuusasiakirjan tarvittavine pelastussuunnitelmineen
 - osaa tarvittaessa hyödyntää tapahtuman toteuttamisessa ääni-, valo- ja AV-tekniikkaa ja järjestää tarvittavat palvelut
 - jäsentää ennen tapahtumaa ja tapahtuman aikaisen ihmisten ja tavaroiden siirtymiset paikasta toiseen
 - suunnittelee sisällöllisesti ja palvelullisesti tapahtumaan sopivaa ravintolatoimintaa
 - tunnistaa potentiaaliset catering-yritykset ja neuvottelee niiden kanssa
 - hyödyntää tietotekniikkaa työhön liittyvissä tilanteissa
 - käyttää tehokkaasti tarvittavia tavallisimpia audiovisuaalisia laitteistoja.

Kaupallisen tuotannon suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- tekee realistisen budjetin kustannus- ja katelaskelmineen
- suunnittelee omarahoituksen määrän, esim. mahdollisen lipunmyynnin ja muun myynnin osuuden budjetista
- tekee kassavirtalaskelmat

Tutkinnon suorittaja tuntee johtamisen perusteet ja osaa toimia tapahtuman tuottajana. Hän ymmärtää strategisen suunnittelun tärkeyden ja osaa hyödyntää sitä toiminnassaan. Hän osaa rakentaa tapahtumaorganisaation, ymmärtää verkostojen tärkeyden ja osaa laatia tapahtuman toiminnan kannalta käyttökelpoisen tuotantosuunnitelman. Hän osaa ottaa huomioon mahdolliset kansainväliset kumppanit ja asiakkaat.

- selvittää potentiaaliset avustukset
- suunnittelee mahdollisia sponsori-tuotteita
- suunnittelee verotukseen liittyvät kysymykset ja järjestää kirjanpidon
- määrittää tapahtuman markkinoinnilliset kilpailukeinot sekä segmentoi asiakkaat ryhmiin eri tekijöiden perusteella
- laatii markkinoinnin viestit, sanomat ja lupaukset
- järjestää graafisen suunnittelun
- suunnittelee tapahtuman mainostamisen medioissa
- suunnittelee suhdemarkkinoinnin keinojen hyödyntämisen
- tunnistaa asiakkaiden vaatimukset, järjestää ja dokumentoi oman toimintansa vastaamaan niitä sekä suunnittelee tapahtumapalvelut helposti ostettaviksi ja myytäviksi kokonaisuuksiksi (tuotteistaminen)
- huomioi matkailupaketoinnin mahdollisuudet ja suunnittelee niiden hyödyntämisen
- suunnittelee tapahtuman lipunmyynnin ja jakelun sekä tapahtumassa toteutettavan myyntitoiminnan.

Tapahtuman johtamisen suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- määrittelee tapahtuman tuottamisen keskeiset periaatteet (arvot) ja olemassaolon tarkoituksen
- määrittelee mitattavat tavoitteet
- määrittelee strategiat tavoitteisiin pääsemiseksi
- johtaa tapahtuman tai sen osan alueen valmistelua
- esittää asiansa vakuuttavasti erilaisissa työhön liittyvissä tilanteissa
- hallitsee kokoustekniikan
- suunnittelee ja hallitsee ajankäyttöään

Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa toimintaansa realistisesti.

- suunnittelee tapahtumaorganisaation tapahtuman vaatiman tason mukaisesti
- suunnittelee työntekijöiden ja vapaaehtoisten rekrytoinnin
- osoittaa kykyä neuvotella vuorovaikutteisesti henkilöstön kanssa
- suunnittelee verkoston ja kumppanien hankkimisen
- tekee tapahtumasta tuotantosuunnitelman
- hallitsee työnsä edellyttämän asiakirjakirjoittamisen äidinkiellään
- toimii tarvittavilla kielillä ymmärrettävästi sekä ottaa huomioon kansainvälisyyden ja erilaiset kulttuurit tarvittaessa asiantuntijapalveluja käyttäen.

Oman toiminnan arviointi

Tutkinnon suorittaja

- arvioi suunnittelemaansa yleisötapahtumaa sekä tapahtuman osa-alueiden realistisuutta eri näkökulmista
- arvioi tuotantosuunnitelmaa sekä tapahtuman realistisuutta
- arvioi tapahtumaa suhteessa muihin tapahtumiin
- arvioi tapahtuman markkinointisuunnitelmassa oman tapahtuman vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia, sekä sitä, kuinka nämä voidaan kääntää eduksi
- on aktiivinen tiedonhankinnassa ja seuraa alan kehitystä sekä päivittää omaa osaamistaan.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja suunnittelee tapahtuman, joka voidaan sovittaa osaksi valmistuksen tunnusmerkit täyttävää tuotepakettia. Tapahtuman tulee olla toteuttamiskelpoinen ja taloudellisesti kannattava.

Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan toteuttamalla suunniteltuun esimerkiksi yleisö- tai yritystapahtumaan liittyvä markkinointitoimenpide tai

-toimenpiteet, jotka toteutetaan joko henkilökohtaisesti ja/tai hyödyntämällä eri viestintävälineitä. Tällaisia markkinointitoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi tapahtuman lanseeraus, tapahtuman esittely messuilla, www-sivujen tai CD-ROMin avulla tapahtuva tuote-esittely.

Arvioinnin tulee pohjautua toteutettavan markkinointitoimenpiteen ja laadittavan materiaalin lisäksi tilaisuuteen, jossa tutkinnon suorittaja esittelee tapahtumasta laatimansa tuotantosuunnitelman sekä arvioi omaa osaamistaan.

5 § Tapahtuman tuottaminen ja toteuttaminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuottaa joko yksin, organisaation toimijana tai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa yleisötapahtuman tarvittavine suunnitelmineen ja dokumentteineen. Hän tuottaa ja toteuttaa sisältöä tapahtumaan ja luo tapahtuman sisältökokonaisuuden suunnitelmien mukaan.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hoitaa tapahtumaan liittyvät tekniset ratkaisut suunnitelmien mukaan.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hoitaa tapahtuman markkinoinnin ja talouden.</p>	<p>Sisältötuotanto Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuottaa aktivoivan ja seurattavan ohjelman asiakaslähtöisesti • ostaa tarvittaessa tapahtuman osaksi aktivoivaa ja seurattavaa ohjelmaa • tuottaa tarvittavat lisä- ja oheispalvelut, esim. ravintolapalvelut. <p>Tekninen tuotanto Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa lupa-asiat • tekee logistiset ratkaisut • hankkii tarvittaessa rakenteet, ääni-, valo- ja AV-tekniikan • huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta toteuttamalla turvallisuusasiakirjan ja sen liitteiden mukaista toimintaa • osaa ensiavun, pelastus- ja alkusammutustaidot. <p>Kaupallinen tuotanto Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • järjestää jakelu-, yhteistyö- ja muut tarvittavat sopimukset • järjestää markkinoinnin ja jälki-markkinoinnin toteutuksen • järjestää tapahtuman kirjanpidon sekä palkan- ja laskujen maksun.

<p>Tutkinnon suorittaja johtaa tapahtuman tai sen osa-alueen toteuttamista ja varmistaa tuotantosuunnitelman toteutumisen.</p>	<p>Tapahtuman johtaminen Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • rakentaa tai sovittaa organisaation tapahtuman vaatiman tason mukaisesti • kerää palautteet, toteuttaa seuranta ja tekee tarvittavia muutoksia • tekee raportin tapahtuman kohderyhmän, yhteistyökumppanien ja sidosryhmien palautteista sekä kirjoittaa loppuraportin ja määrittelee kehittämiskohteet • pystyy nopeisiin päätöksiin ja toimii luovasti yllättävien tilanteiden edessä.
<p>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa toimintaansa realistisesti.</p>	<p>Toteutuksen ja oman toiminnan arviointi Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii toteutuneesta tapahtumasta yhteenvedonraportin, josta käyvät ilmi talous-, tiedotus-, palvelu- ja toimitsijajärjestelyihin liittyvät yksityiskohdat • arvioi tapahtuman tuottamista, asiakaspalvelua sekä tapahtuman toteuttamista realistisesti eri näkökulmista.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittajan on osoitettava ensiaputaitonsa ennen näytön suorittamista vähintään EA-1-tasoisesti.

Tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito osoitetaan tuottamalla ja toteuttamalla matkailullisesti merkittävä sekä taloudellisesti toteuttamiskelpoinen tapahtuma määritellylle kohderyhmälle. Tapahtuma tulee voida tarjota osana tuotepakettia. Tällaisina tapahtumina voi olla esimerkiksi Hammaslääkäreiden kansainvälinen tapahtuma, Mäntylän Metalli Oy:n vuositapahtuma, Viikinkitapahtuma, Lasten kirjapäivät, Keskiaikamarkkinat jne.

Tapahtuma voidaan järjestää yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, kuitenkin niin, että tutkinnon suorittaja toimii tapahtuman vastuullisena järjestäjänä tai järjestelyistä vastaavassa työryhmässä ammattityöntekijän asemassa tai työtehtävissä.

Arvioijat voivat osallistua tapahtumaan, jonka jälkeen tutkinnon suorittaja esittelee tapahtuman tuotantosuunnitelman ja raportoi toteutuksen sekä talouden erillisessä tilaisuudessa. Tilaisuudessa tutkinnon suorittaja arvioi myös omaa osamistaan monipuolisesti.

VAPAASTI VALITTAVA TUTKINNON OSA

6 § Yrittäjyys

Tutkinnon suorittaja on oikeutettu vapaasti liittämään yrittäjyyden osaksi tutkintoaan. Tämän vapaasti valittavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit edellyttävät seuraavia asioita:

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida henkilökohtaisia mahdollisuuksiaan ja valmiuksiaan toimia mahdollisesti alan yrittäjänä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa tarkastella alaa ja sen tarjoamia yritystoiminnan käynnistämisen ja kehittämisen mahdollisuuksia ja riskejä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa kehittää alustavan liikeidean omalle yritykselleen ja määrittellä siihen sopivia yritystoiminnan aloitustapoja ja -muotoja.</p>	<p>Omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• osaa kertoa, millaiset henkilökohtaiset valmiudet tukevat yrittäjänä menestymistä, ja eritellä sen perusteella omia arvojaan sekä arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä• laatia itselleen asiantuntijoiden opastuksella kehityssuunnitelman yrittäjänä toimimiseksi. <p>Yrityksen toimintaedellytysten selvittäminen Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• osaa tarkastella oman toimialansa tulevaisuudennäkymiä ja kehitystä sekä liiketoimintamahdollisuuksia oman yritystoiminnan käynnistämiseksi• osaa arvioida kriittisesti ja rakentavasti oman mahdollisen yrityksensä toiminnan tuloksellisuutta ja kannattavuutta eli elättääkö yrittäjyys• osaa tarkastella yrittäjyyttä yrittäjän toiminnan vastuiden ja velvoitteiden näkökulmasta• osaa tarkastella yrittäjyyttä myös työnantajana toimimisen näkökulmasta. <p>Liikeidean laadinta Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• osaa vertailla vaihtoehtoisia tapoja käynnistää yritystoimintaa ja keskustella asiantuntijoiden kanssa oman mahdollisen yritystoimintansa vaihtoehtoista

Tutkinnon suorittaja osaa luoda asiakas- ja verkostosuhteita.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia yritystoiminnan talouden tärkeimpiä periaatteita noudattaen.

- osaa kehittää yhdessä asiantuntijoiden kanssa yritykselleen alustavan liikeidean ja tietää, millaisia taloudellisia, tuotannollisia ja henkisiä resursseja mahdollisen yritystoiminnan aloittaminen vaatii
- osaa arvioida asiantuntijoiden kanssa yritysideansa onnistumisen mahdollisuuksia.

Asiakas- ja verkostosuhteiden luominen

Tutkinnon suorittaja

- osaa pohtia erilaisia vaihtoehtoja verkostoitumisessa
- osaa rakentaa omien mahdollisuuksiensa rajoissa yrityksen jatkuvuuden kannalta merkityksellisiä asiakas-, toimittaja- ja muita verkostosuhteita
- osaa hahmotella em. verkostokumppanien kanssa sopimuksia asiantuntijapalveluja hyödyntäen.

Taloudellinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- osaa valita yrityksen kannattavuutta parantavia toimintavaihtoehtoja
- osaa hinnoitella omia palvelujaan ottaen huomioon sekä kannattavuuteen että markkinoihin vaikuttavat tekijät
- osaa ottaa jonkun esimerkkiyrityksen tilinpäätöksestä selville sen pääoman, varallisuuden, maksukyvyn ja tuloksen
- osaa pohtia taloudellisen toimintansa kehittämismahdollisuuksia tarvittaessa yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa
- osaa arvioida yleisellä tasolla yrityksensä tuottamaa taloudellista tulosta
- osaa hankkia asiantuntijapalveluja verotuskysymysten ratkaisemiseen.

<p>Tutkinnon suorittaja osaa käyttää asiantuntijapalveluja.</p>	<p>Asiantuntijapalvelujen käyttö Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hakea yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua.
---	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä. Hän osaa tarkastella yritystoiminnan menestymisedellytyksiä, laatia mahdollisen yrityksensä toiminnalle liikeidean ja laskea, kannattaako ajateltu toiminta ja elättääkö se yrittäjän. Hän osaa hyödyntää erilaisia verkostoja ja asiantuntijapalveluita yritystoimintaa harkitessaan ja aloittaessaan.

Ammattitaito osoitetaan seuraavasti:

1. Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa

- toimimalla työtehtävissä, joissa hän kartoittaa mahdollisen oman yrityksen toiminnan edellytyksiä ja riskejä
- laatimalla omalle yritykselleen alustavan liikeidean
- täydentämällä liikeideaansa toiminnan edellytyksiä ja riskejä kartoittavilla selvityksillä ja laskelmilla sekä
- laatimalla suunnitelman, miten hän itse kehittyy yrittäjänä.

Elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat antavat arvionsa tutkinnon suorittajan toiminnasta, laaditusta liikeideasta sekä siihen liittyvistä kartoituksista ja laskelmista. Tutkinnon osan suorittaja tekee myös omasta osaamisestaan itsearvioinnin, jossa hän arvioi omaa toimintaansa, liikeideaansa ja sen laatimiseen liittyneitä selvityksiä. Arvioinnit kootaan arviointiaineistoon.

2. Arviointikeskustelu

Kaikkien tutkinnon osan näyttöjen jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tutkinnon osan suorittaja sekä elinkeinoelämän ja yrittäjyyden asiantuntijat ja opetusalan edustaja. He arvioivat yhdessä keskustellen arviointiaineiston perusteella yrittäjäksi aikovan tutkinnon suorittajan kykyä toimia yrittäjänä ja valmiuksia tehdä ratkaisuja yritystoiminnan mahdollisesta aloittamisesta. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

Matkailun ohjelmapalveluosaajan ammattitaidon kuvaus

Matkailun ohjelmapalvelutehtävissä työskentelevät ovat matkailualan ammattilaisia, jotka suunnittelevat, markkinoivat, myyvät sekä tuottavat ja toteuttavat ohjelma- tai tapahtumapalveluja. He voivat käyttää ammattinimikkeinään ohjelmapalvelutuottajan osaamisalan näyttötutkinnon suorittuaan ohjelmapalvelutuottajaa tai tapahtumatuottajan osaamisalan näyttötutkinnon suorittuaan tapahtumatuottajaa. Myös muut nimikkeet ovat työtehtävistä riippuen mahdollisia. He työskentelevät toisen palveluksessa erilaisissa ohjelmapalveluyrityksissä, yhdistyksissä, säätiöissä, matkailukeskuksissa tai kuntien matkailu- ja virkistyspalveluista vastaavissa organisaatioissa. He voivat myös toimia palveluja tuottavina ammatinharjoittajina.

Matkailualan työ edellyttää toimialaan liittyvän erityistermistön, tuotteistamisen, jakeluteiden, kuluttajansuojan, yritysten välisen kaupankäynnin, turvallisuuden, kestäväen kehityksen ja alan lakien, säädösten ja sopimuksiin liittyvien vastuiden hallitsemista sekä niistä syntyvien veloitteiden huomioon ottamista palvelutoiminnassa.

Matkailualalla työskentelevä hallitsee ja osaa hyödyntää työssään Suomen ja erityisesti oman toimialueensa elinkeinorakenteeseen liittyviä erityispiirteitä sekä organisaatioita, markkinointikanavia ja eri jakeluteitä. Ammatilainen ymmärtää palvelujen aineettomuuden merkityksen ja tunnistaa tuottamiensa palvelujen kohderyhmät. Hän osaa tarvittaessa hyödyntää asiantuntijapalveluita sekä hankkia tietoja nykyaikaisin menetelmin ja hallitsee työssään tietotekniikan käytön.

Asiakaslähtöisissä ohjelma- ja tapahtumapalvelujen tuottamisessa hän kiinnittää erityistä huomiota palvelun laatuun sekä tuottamisen taustalla olevan asiakkaan odotuksiin ja asiakastyytyväisyyden saavuttamiseen erityisenä huolenpitona. Myös keskustelu- ja kuuntelutaito sekä kyky sovittaa esiintymisensä ja esityksensä kulloisenkin ryhmän tarpeiden, vaatimusten sekä kulttuuritaustan mukaan ovat ammatin perusedellytyksiä. Ammattitaito edellyttää tarvittaessa taitoa johtaa, ohjata ja hallita ryhmää sekä kykyä nopeisiin päätöksiin ja luovaan toimintaan yllättävissäkin tilanteissa.

Ammattitaitoon kuuluu myös toiminnan ja asiakkaiden kannalta riittävän kielitaidon osaaminen tai sen järjestäminen palveluun. Turvallisuusasiat ohjelma- ja tapahtumapalvelujen ammatilainen ymmärtää omasta, asiakkaan ja mahdollisen työntekijän ja/tai alihankkijan näkökulmasta. Ammattitaitoon kuuluu myös oman ammattitaidon ylläpitäminen ja sen edelleen kehittäminen.

Työ edellyttää ohjelmapalveluihin liittyvien välineiden ja varusteiden hyvää hallitsemista ja viranomaissäädösten huomioon ottamista sekä kestäväen kehityksen mukaisia toimintatapoja, joissa ammatilainen ottaa huomioon niin ekologisten, sosiokulttuuristen kuin taloudellistenkin tekijöiden vaikutukset toimintaansa. Ammatilainen osaa hyödyntää paikallistuntemusta sekä ymmärtää olosuhteiden asettamat vaatimukset palveluja tuottaessa.

Matkailun ohjelmapalvelujen ammattitutkinnoissa käytettävät käsitteet ja termit

Asiakkaan elämyspolku = asiakkaan tie kotoa tapahtumaan ja takaisin kotiin, kuvaa erityisesti asiakkaan tapahtuma-aikaisia myönteisiä kokemuksia, palveluprosessien suunnittelutyökalu.

Cateringpalvelu = tilauspohjainen ravintolatoiminta, joka kattaa kaiken astioista, ruoasta, juomasta sekä pöytien ja tuolien toimittamisesta tilan järjestämiseen. Palvelusta sovitaan aina asiakkaan kanssa hänen valitsemaansa paikkaan tilaisuus- ja tilauskohtaisesti sekä yhteisesti sovitulla hinnalla.

Matkailija = henkilö, joka liikkuu normaalin elinpiirinsä ulkopuolella vapaa-ajanvieton tai työnteon takia.

Matkailupaketointi = tapahtumaan yhdistetään palveluita (esim. kuljetus-, majoitus- ja ruokailupalveluita), joiden tavoitteena on tehdä tapahtumasta kiinnostavampi, monipuolisempi ja matkailijalle helposti ostettava kokonaispaketti.

Matkailupalvelu = palvelu, joka pääasiallisesti tuotetaan matkailijoita varten.

Matkailutoimija = yhteisö, joka toimii matkailuelinkeinon piirissä sen edistämiseksi tai kaupallista hyötyä tavoitellakseen.

Toiminnanharjoittaja tai elinkeinonharjoittaja = yksityinen henkilö, yritys, yhdistys, kerho, kunnan nuorisotoimi, seurakunta jne., joka elinkeinotoimintaansa liittäen (esim. maksua vastaan) tarjoaa palvelua kuluttajalle.

Ohjelmapalvelut = kaupallisia, ohjattuja tai omatoimisia tuotteita, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon ja/tai kulttuuriin. Teemoina voivat olla esimerkiksi viihde, historia, arkkitehtuuri, ruoka, hyvinvointi tms. Ohjelmapalvelu on toimintaympäristöön ja/tai välineisiin tukeutuvaa palvelujen järjestämistä.

Ohjattu ohjelmapalvelu = kuluttajalle tarjottava palvelu, joka suoritetaan esim. ohjaajan, oppaan tms. valvonnassa, ohjauksessa tai seurannassa.

Omatoiminen ohjelmapalvelu = kuluttajalle palveluna tarjottava omatoiminen retki, vaellus tms., jossa vastiketta vastaan saadaan käyttöönotpastusta, materiaalia, varusteita, ruokaa ym.

Palvelukokonaisuus (vrt. tuotepaketti) = ohjelmapalvelun sisältävä kokonaisuus, joka koostuu eri palveluista, esimerkiksi useammasta ohjelmapalvelusta.

Strategia = keinoja, joilla pyritään saavuttamaan tavoitteet ja erottumaan positiivisesti kilpailijoista.

Sponsori = taho tai yhteistyökumppani, joka hyödyntää tapahtumaa tai kohdetta liiketoiminnassaan ja samalla tukee tapahtumaa tai kohdetta rahallisesti, tuottein tai palveluin.

Sponsorituote = tuote tai palvelu, jonka tapahtuma tai organisaatio tarjoavat yritykselle vastineeksi sponsoriyhteistyöstä.

Tapahtuma = rajaamattomalle asiakasjoukolle suunnattu, jonkin teeman ympärille tuotettu sekä kestoltaan määrätty ja rajoitettu tilaisuus, jolla on myös matkailullista merkitystä.

Toiminta-alue = maantieteellinen alue, jolla ohjelmapalveluja tuottava taho pääsääntöisesti toimii.

Toimintaympäristö = ympäristö, jossa ohjelmapalvelut toteutetaan.

Toteuttaminen = sitä varsinaista toimintaa, jossa asiakas käyttää tuotettua palvelua.

Tuote = ohjatut ohjelmapalvelut, omatoimiset ohjelmapalvelut sekä tapahtumat, joita tarjotaan asiakkaille vastiketta vastaan.

Tuotepaketti (vrt. palvelukokonaisuus) = ohjelmapalvelun sisältävä palvelukokonaisuus, johon on yhdistetty erityyppisiä palveluja, esimerkiksi kuljetus-, majoitus- ja/tai ravitsemispalvelu.

Tuottaminen = palvelun suunnittelemista ja valmistelemista niin, että se voidaan toteuttaa.

Turvallisuusasiakirja = toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, jossa on määritelty ohjelmapalvelualan toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita esim. henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma, avunhätlyttämisjärjestelyt erilaisissa onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa.

Turvallisuussuunnitelma = toiminnanharjoittajan laatimat ohjeet yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan.

Vapaaehtoistyöntekijä = henkilö, joka vastikkeetta tekee työtä tapahtumaorganisaatiossa ja organisaation nimissä.

Varuste = asiakkaan käyttämä tai esimerkiksi käyttöön vuokrattu varustekokonaisuus, joka antaa lisäarvoa ohjelmapalvelulle sekä mahdollistaa selviytymisen vallitsevissa olosuhteissa.

Verkosto = monia yrityksiä tai yhteisöjä, jotka keskenään sovitulla yhteisillä toimenpiteillä pyrkivät yhteiseen tavoitteeseen. Verkoston toiminta perustuu vaihdantaan, viestintään ja sosiaaliseen toimintaan.

Väline = ohjelmapalvelutuotteen mahdollistava ja sen suorittamiseen tarvittava tarvike.