



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 12/011/2011

Näyttötutkinnon perusteet

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 12/011/2011

© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2011:22

ISBN 978-952-13-4821-1 (nid.)

ISBN 978-952-13-4822-8 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkojulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2011



27.5.2011

12 /011/2011

Voimassaoloaika: 1.9.2011 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen
perustuu:
L 631/98, 13 § 2 mom

Kumoo Opetushallituksen määräyksen
18.9.2001 nro 46/011/2001

Muuttaa Opetushallituksen määräystä
-

MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt matkaoppaan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.9.2011 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 18.9.2001 nro 46/011/2001 mukaisesti 31.8.2013 mennessä.

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

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Erityisasiantuntija

Juhani Remes

LIITE

Matkaoppaan ammattitutkinto 2011

SISÄLTÖ

1	Näyttötutkinnot	7
1.1	Näyttötutkintojen järjestäminen	7
1.2	Näyttötutkinnon suorittaminen	7
1.3	Näyttötutkinnon perusteet.....	7
1.4	Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	8
1.5	Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa.....	8
1.6	Todistukset	9
1.7	Näyttötutkintoon valmistava koulutus	9
2	Matkaoppaan ammattitutkinnon muodostuminen	10
2.1	Matkaoppaan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen	10
2.2	Tutkinnon osat.....	10
3	Matkaoppaan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	11
3.1	Opastuspalvelun suunnittelu, markkinointi ja toteuttaminen	12
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	12
	Ammattitaidon osoittamistavat	14
3.2	Suomi-oppaana toimiminen.....	15
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	15
	Ammattitaidon osoittamistavat	18
3.3	Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen	18
	Ammattitaidon osoittamistavat	22
3.4	Matkanjohtajana toimiminen.....	23
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	23
	Ammattitaidon osoittamistavat	25
3.5	Erikoisoppaana toimiminen	25
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	25
	Ammattitaidon osoittamistavat	27
3.6	FAM-oppaana toimiminen.....	27
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	27
	Ammattitaidon osoittamistavat	29
3.7	Opastaminen vieraalla kielellä.....	29
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	29
	Ammattitaidon osoittamistavat	30
3.8	Yrittäjänä toimiminen	31
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit.....	31
	Ammattitaidon osoittamistavat	32
3.9.	Muun ammatti- ja erikoisammattitutkinnon osa.....	32

Liite 1	33
Matkaoppaan työnkuvaus	33
Matkanjohtaja.....	34
Ulkomaan kohdeopas	34
Erikoisopas.....	35
FAM-opas	35
LIITE 2	37
Tutkinnon perusteiden sanasto.....	37

1 NÄYTTÖTUTKINNOT

1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, myös tämä taho otetaan huomioon arvioijien valinnassa. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

1.3 Näyttötutkinnon perusteet

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osissa määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään

erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia asianomaisesta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisupyynnö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

1.6 Todistukset

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

2 MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1 Matkaoppaan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Matkaoppaan ammattitutkinnon suorittaneella henkilöllä on laaja-alaiset taidot työskennellä erilaisissa opastustehtävissä kotimaassa ja ulkomailla sekä edellytykset kehittää ammattitaitoaan.

Matkaopas on asiantuntija, joka opastaa ryhmiä ja yksittäisiä asiakkaita sekä tuottaa opastuspalveluja itsenäisesti, vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti. Hän toimii joustavasti ja reagoi nopeasti muuttuvissa opastustilanteissa. Matkaoppaan tarkempi työn kuvaus on liitteenä.

Tutkinnon suorittaneet voivat sijoittua esimerkiksi harrastuksen tai teeman mukaisiksi erikoisoppaiksi, kotimaan tai ulkomaan kohdeoppaiksi sekä matkanjohtajiksi.

2.2 Tutkinnon osat

Matkaoppaan ammattitutkinnon suorittaminen edellyttää vähintään kolmen tutkinnon osan hyväksytyä suorittamista. Matkaoppaan ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta osasta ja kahdesta valinnaisesta osasta. Toisen valinnaisen osan tulee olla osista 3.2–3.4.

Tutkinnon pakollinen osa on

- 3.1 Opastuspalvelun suunnittelu, markkinointi ja toteuttaminen.

Valinnaiset tutkinnon osat ovat

- 3.2 Suomi-oppaana toimiminen
- 3.3 Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen
- 3.4 Matkanjohtajana toimiminen
- 3.5 Erikoisoppaana toimiminen
- 3.6 FAM-oppaana toimiminen
- 3.7 Opastaminen vieraalla kielellä
- 3.8 Yrittäjänä toimiminen
- 3.9 Muu ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa.

3 MATKAOPPAAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän matkaoppaan ammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa toiminnassa, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteiden edellyttämän ammatillisen osaamisen.

Matkaoppaan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Tutkintotilaisuuksissa tutkinnon suorittaja osoittaa valmiuksia ja kykyä soveltaa osaamistaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Hän myös osoittaa kykynsä kokemusten arviointiin ja kokemuksista oppimiseen, toimintatapojen uudelleenajatteluun ja uusien toimintatapojen käyttöönottoon.

Jokaisen tutkintotilaisuuden jälkeen arvioija tai arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Tutkinnon suorittajan itsearviointi on olennainen osa tutkintosuoritusta. Tutkintotilaisuuden jälkeen järjestettävä palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa

- työnantajatahon edustaja
- kokenut työntekijän edustaja sekä
- opettajien edustaja.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa saamansa arviot, omat itsearviot ja tutkintosuorituksiin liittyvät arvioidut dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä ja arvioivat tutkinnon suorittajan osoittamaa ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esitetäänkö tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä sekä antaa siitä kirjallisen lausunnon.

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla lihavoidulla tekstillä. Sen alla ovat vasemmassa sarakkeessa ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet, jotka ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikeanpuoleiseen sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. *)-merkinällä varustetut sanat on määritelty tutkinnon perusteiden liitteessä. Tutkinnon osan jälkeen kuvataan ammattitaidon osoittamistavat.

3.1 Opastuspalvelun suunnittelu, markkinointi ja toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa tuotteistaa, markkinoida ja hinnoitella teemallisen opastuspalvelun.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimintaympäristön hyödyntäminen ja kohderyhmäajattelun toteuttaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• toimii asiantuntevasti ja sujuvasti yhteistyössä matkailuelinkeinon kanssa• hakee laajasti tietoa toimintaympäristönsä tarjoamista matkailutuotteista ja -palveluista• käyttää tiedonhankinnassa monipuolisesti sähköisiä ja muita tietolähteitä• käyttää luotettaviksi todettuja lähteitä tiedon hankinnassa• määrittelee asiakaskohderyhmän tarkoituksenmukaisesti• hyödyntää tuotteistamisessa monipuolisesti toimintaympäristönsä palvelutarjontaa ja mahdollisuuksia• huomioi tuotteistamisessa toimintaympäristön ja kohderyhmän kulttuurin erityisesti tabuasioissa• suunnittelee opastuspalvelun kohderyhmän kulttuurin erityispiirteitä kunnioittaen.
Opastuspalvelun tuotteistaminen ja hinnoittelu	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• suunnittelee toimintaympäristössään asiakaslähtöisen opastuspalvelun• kehittää opastuspalveluita vertailemalla (benchmarking*)• noudattaa opastuspalvelun tuotteistamisessa voimassa olevaa säädäntöä ja viranomaisohjeita

	<ul style="list-style-type: none"> • tuotteistaa opastuspalvelun vastuullisen toiminnan osa-alueet huomioiden • hinnoittelee opastuspalvelun kannattavasti ja kilpailukykyisesti • tekee opastuspalvelusta laskun asianmukaisesti.
Tuotteistamiseen liittyvien suunnitelmien laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii opastuspalvelulle toteuttamiskelpoisen riskianalyysin ja tekee sen perusteella turvallisuus- ja varasuunnitelman • laatii tuotteistamisprosessissa suunnitelman opastuspalvelun laadun arvioimiseksi ja kehittämiseksi • laatii opastuspalvelulle toteutuskelpoisen markkinointiviestinnän suunnitelman ottaen huomioon valitun asiakaskohderyhmän • laatii visuaalisesti houkuttelevan ja asiasisällöltään kattavan markkinointimateriaalin • valitsee kohderyhmälle sopivimman markkinointi- ja myyntikanavan.
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa opastuspalvelun.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Opastukseen valmistautuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa opastettavien asiakkaiden erityistoiveet omatoimisesti • selvittää opastettavan asiakkaan tai ryhmän muut mahdolliset palvelut ja toimii kokonaisuuden kannalta joustavasti • tutustuu opastettavaan reittiin niin, että osaa tarvittaessa ohjeistaa muita osallistujia • hankkii tarvittavat ajankohtaiset tiedot ja oheismateriaalin • kerää tarvittavien yhteistyökumppaneiden yhteystiedot • varmistaa opastuksessa tarvittavien teknisten välineiden ja resursien saatavuuden ja toimivuuden.
Opastuksen toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pukeutuu opastuksen vaatimalla tavalla • kohtaa asiakkaat avoimesti ja luo miellyttävän ja varman tunnelman • toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti • aloittaa opastuksen tilanteen ja asiakkaat huomioivalla tavalla • kertoo turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset asianmukaisesti • opastaa teeman mukaisesti asiakkaat huomioiden • tarjoaa moniaistisia*) elämyksiä elävöittää opastusta tarinoin ja ajankohtaisin asiakkaita kiinnostavin sisällöin • aktivoi asiakkaita osallistumaan elämyksellisen ja moniaistisen*) opastuksen rakentumiseen • opastaa asiakkaita sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä

	<ul style="list-style-type: none"> • neuvoo asiakkaita yhdellä vieraalla kielellä • seuraa asiakkaiden reaktioita ja tarvittaessa muuttaa opastusta tilanteen vaatimalla tavalla • ohjeistaa tarvittaessa kuljettajaa opastuksen häiriintymättä • ohjeistaa ja opastaa asiakkaita eri kohteisiin selkeästi • luo kiireettömän tunnelman kuitenkin aikatauluista kiinni pitäen • tarjoaa asiakkaille kohteen palveluita • antaa mahdollisuuden kysymyksille, palautteen antamiselle ja henkilökohtaisille hyvästeille.
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja esittää tarvittavan kehityssuunnitelman • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.

^{*)} viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja tekee kirjallisen tai sähköisen opastuspalvelun suunnitelman, johon sisältyvät arvioinnin kohteiden mukaiset turvallisuus-, tuotteistamis- ja markkinointiviestintäsuunnitelmat.

Tutkinnon suorittaja toteuttaa laatimansa suunnitelman mukaisen teemallisen opastuspalvelun vähintään tunnin ajan itsenäisesti.

Tutkinnon suorittaja arvioi omaa osaamistaan ja esittelee ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen suunnitelman osana arviointikeskustelua.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdeydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.2 Suomi-oppaana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella Suomi-opastuksen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Opastuksen suunnittelu ja valmistautuminen opastukseen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • soveltaa työssään Suomen matkailustrategiaan, aluejakoon ja hallintoviranomaisiin liittyvää tietoa tarkoituksenmukaisesti • arvioi oman toimintaympäristönsä matkailullisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita monipuolisesti • päivittää jatkuvasti tietämyksensä oman toimintaympäristönsä matkailu- ja neuvontapalveluiden tarjonnasta • huomioiden asiakkaansa hankkii riittävät tiedot Suomen historiaa, maantiedosta, kulttuurista, hallinnosta ja elinkeinorakenteesta • ottaa selville mahdollisia asiakkaita kiinnostavia tietoja Suomen sosiaaliturvasta, elintasosta ja koulutuksesta • käyttää luotettavia lähteitä tiedonhankinnassa • selvittää mahdollisuuksien mukaan opastettavien asiakkaiden taustatietoja ja huomioi uskontoon ja kulttuuriin liittyvät tavat ja tottumukset mielekkäällä tavalla • sisällyttää opastukseen alueen ajankohtaisia tapahtumia, uutisia ja tiedotteita • varmistaa vierailukohteiden aukioloajat, tehdyt varaukset ja esteettömyyden • suunnittelee teemallisen opastuksen ja laatii varasuunnitelman ammattimaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa teemallisen Suomi-opastuksen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Opastuksen aloittaminen, toteuttaminen ja lopettaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pukeutuu opastuksen vaatimalla tavalla • kohtaa asiakkaat avoimesti ja luo miellyttävän ja varman tunnelman • toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti • aloittaa opastuksen tilanteen ja asiakkaat huomioivalla tavalla • kertoo turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset asianmukaisesti • opastaa teeman mukaisesti, asiakkaat ja taustatiedot huomioiden • elävöittää opastusta tarinoin ja ajankohtaisiin kohderyhmiä kiinnostavin sisällöin

	<ul style="list-style-type: none"> • aktivoi asiakkaita osallistumaan elämyksellisen ja moniaistisen* opastuksen rakentumiseen • opastaa asiakkaita sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä • opastaa asiakkaita yhdellä vieraalla kielellä • seuraa asiakkaiden reaktioita ja tarvittaessa muuttaa opastusta tilanteen vaatimalla tavalla • ohjeistaa ja opastaa asiakkaita eri kohteisiin selkeästi • luo kiireettömän tunnelman kuitenkin aikatauluista kiinni pitäen • tarjoaa asiakkaille kohteen palveluita • antaa mahdollisuuden kysymyksille, palautteen antamiselle ja henkilökohtaisille hyvästeille.
Poikkeustilanteissa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti • seuraa viranomaistiedotteita • tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla • osoittaa suunnitelmassa ja toiminnassa olevansa vastuullinen matkailualan ammattilainen.
Tutkinnon suorittaja osaa opastaa eri toimintaympäristöissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Liikkuvassa ajoneuvossa opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa suunniteltua reittiä ja aikataulua • työskentelee sujuvasti yhteistyössä kuljettajan tai muun yhteistyökumppanin kanssa • ohjeistaa ja tiedottaa asiakkaita ajoneuvon turvallisuus- ja muista ohjeista ja määräyksistä omaaloitteisesti • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä *) • hallitsee kerronnassaan suunnat, ajoituksen ja kohdennukset • tunnistaa alueen ennakoitujen kohteet ja kertoo niistä • muokkaa opastusta tarvittaessa reittimuutosten mukaan joustavasti • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti.

Kävellen tai ei-motorisoiduilla kulkuneuvoilla opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjaa asiakkaita selkeästi ja johdonmukaisesti • pitää aktiivisesti yllä asiakkaiden mielenkiintoa opastuksen aikana • rytmittää opastuksen ja pysähdykset asiakaslähtöisesti aikataulun mukaisesti • luo miellyttävän ja vuorovaikutteisen tunnelman ja muokkaa opastusta tarpeen mukaan • kunnioittaa toimintaympäristöä ja sen erityispiirteitä • viestii selkeästi ja asiallisesti asiakkaat huomioiden • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä *) • varmistaa asiakkaiden turvallisen liikkumisen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden kaikki tasapuolisesti.
Vierailukohteessa opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • opastaa kohteessa noudattaen vierailukohteen aukioloaikoja, saavutettavuutta sekä ajankohtaisia tietoja kohteen palveluista • viestii selkeästi ja asiallisesti asiakkaat huomioiden • kertoo opastettavan vierailukohteen asiatiedot riittävän yksityiskohtaisesti asiakkaiden kiinnostuksen huomioivalla tavalla • vastaa asiakkaiden vierailukohdetta koskeviin kysymyksiin asiantuntevasti • ohjaa asiakkaita selkeästi ja johdonmukaisesti • pitää aktiivisesti yllä asiakkaiden mielenkiintoa opastuksen aikana • rytmittää opastuksen asiakaslähtöisesti aikataulun mukaisesti • luo miellyttävän ja vuorovaikutteisen tunnelman ja muokkaa opastusta tarpeen mukaan • kunnioittaa toimintaympäristöä ja sen erityispiirteitä • tarjoaa asiakkaille kohteen palveluita • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä* • varmistaa asiakkaiden turvallisen liikkumisen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden kaikki tasapuolisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa vastaanottaa palautetta ja arvioida omaa toimintaansa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä

	<ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.
--	--

*^o viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja opastaa asiakasta tai asiakasryhmää toimeksiantajan tai oppaan tekemän suunnitelman mukaisesti vähintään puolentoista tunnin ajan itsenäisesti. Opastus on teemallinen Suomi-opastus liikkuvassa ajoneuvossa, kävellen tai ei-motorisoiduilla kulkuneuvoilla kohteessa liikkuen.

Tutkinnon suorittaja arvioi omaa osaamistaan ja esittelee ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen suunnitelman arviointikeskustelussa.

Tutkinnon suorittaja täydentää toiminnallista osuutta kirjallisella tai sähköisellä työllä. Hän laatii vähintään viiden vuorokauden pituisen, määrittelemälleen kohderyhmälle suunnittelemansa matkailupalvelupaketin, jonka reitti ulottuu kaikille Suomen matkailualueille.

Arvioinnin kohde ”poikkeustilanteissa toimiminen” osoitetaan tutkintotilaisuudessa esittämällä kirjallinen riskianalysista johdettu turvallisuussuunnitelma ja selvittämällä sen taustat.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdeydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.3 Ulkomaan kohdeoppaana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa valmistautua kohteessa työskentelyyn.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Taustatietojen hankkiminen kohteesta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • toimii yrityksen arvojen ja toimintatapojen mukaisesti • tutustuu ennakkoon kohteen matkailullisiin vahvuuksiin ja palveluihin

	<ul style="list-style-type: none"> • on aktiivisesti yhteydessä työnantajayrityksen yhteistyökumppaneihin kohteessa • hankkii riittävät tiedot kohteen historiasta, maantiedosta, kulttuurista, hallinnosta ja elinkeinorakenteesta • selvittää asiakkaita kiinnostavia tietoja kohteen sosiaaliturvasta, elintasosta ja koulutuksesta • selvittää kohteen ajankohtaiset tapahtumat sekä tapakulttuuriin liittyvät tavat ja tottumukset • käyttää luotettaviksi todettuja lähteitä tiedonhankinnassa.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakaspalvelutehtävissä matkakohteessa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita aktiivisesti ja henkilökohtaisesti hotellipäivystyksillä ja palvelutoimistossa • palvelee asiakkaita sujuvasti ja kohteliaasti puhelimitse ja sähköisiä välineitä käyttäen • palvelee asiakkaita yrityksen arvojen, toimintatapojen ja valmis-matkaehtojen mukaisesti • tarjoaa ja myy aktiivisesti tuotevalikoimaan liittyviä palveluita • ratkaisee asiakkaiden matkaan liittyviä ongelmatilanteita luovasti ja rohkeasti yrityksen toimintatavat huomioiden • viestii sujuvasti yhteistyökumppaneiden käyttämällä vieraalla kielellä • viestii sujuvasti asiakkaiden kanssa suomen tai ruotsin kielellä.
Asiakasryhmien palveleminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii sujuvasti kohteen tuloterminaaleissa • vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti • kertoo transferkuljetuksen^{*)} aikana kiinnostavasti ja jäsennellysti tarvittavat tiedot kohteesta • kertoo tervetuloisuusajan aikana kohteen ja matkanjärjestäjän palvelutarjonnasta asiakaslähtöisesti • hallitsee ryhmän jämäkästi kaikissa tilanteissa • pysyy aikatauluissa • varmistaa huolellisesti, että palvelun sisältö on luvatus mukainen • viestii sujuvasti yhteistyökumppaneiden käyttämällä vieraalla kielellä • viestii sujuvasti asiakkaiden kanssa suomen tai ruotsin kielellä.
Tutkinnon suorittaja osaa tuotteistaa, markkinoida ja hinnoitella teemallisen retken.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimintaympäristön hyödyntäminen ja kohderyhmäajattelun toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii asiantuntevasti ja sujuvasti yhteistyössä matkailuelinkeinon ja agentin^{*)} kanssa

	<ul style="list-style-type: none"> • hakee laajasti tietoa toimintaympäristönsä tarjoamista matkailutuotteista ja -palveluista • käyttää tiedonhankinnassa monipuolisesti sähköisiä ja muita tietolähteitä • käyttää luotettavaksi todettuja lähteitä tiedon hankinnassa • määrittelee mahdollisen asiakaskohderyhmän tarkoituksenmukaisesti • hyödyntää tuotteistamisessa monipuolisesti toimintaympäristönsä palvelutarjontaa ja mahdollisuuksia • huomioi tuotteistamisessa toimintaympäristön ja kohderyhmän kulttuurin erityisesti tabuasioissa • suunnittelee retken paikallisen kulttuurin erityispiirteitä kunnioittaen.
Retken tuotteistaminen ja hinnoittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee kohteessa asiakaslähtöisen retken • benchmarkkaa *) retken • noudattaa retken tuotteistamisessa alaa koskevaa voimassa olevaa lainsäädäntöä • tuotteistaa retken vastuullisen toiminnan osa-alueet huomioiden • hinnoittelee retken kannattavasti ja kilpailukykyisesti.
Tuotteistamiseen liittyvien suunnitelmien laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii retkelle toteuttamiskelpoisen riskianalyysin ja tekee sen perusteella turvallisuus- ja varasuunnitelman • laatii tuotteistamisprosessissa suunnitelman retken laadun arvioimiseksi ja kehittämiseksi • laatii retkelle toteutuskelpoisen markkinointiviestinnän suunnitelman ottaen huomioon valitun asiakaskohderyhmän • laatii visuaalisesti houkuttelevan ja asiasisällöltään kattavan markkinointimateriaalin • valitsee kohderyhmälle sopivimman markkinointi- ja myyntikanavan.
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa retken.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Liikkuvassa ajoneuvossa opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa suunniteltua reittiä ja aikataulua • työskentelee sujuvasti yhteistyössä kuljettajan tai muun yhteistyökumppanin kanssa • ohjeistaa ja tiedottaa asiakkaita ajoneuvon turvallisuus- ja muista ohjeista ja määräyksistä omaaloitteisesti • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä *) • hallitsee kerronnassaan suunnat, ajoituksen ja kohdennukset

	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa kohteet ja osaa kertoa niistä • muokkaa opastusta tarvittaessa reittimuutosten mukaan joustavasti • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti.
Kävellen tai ei-motorisoiduilla kulkuneuvoilla opastaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Tutkinnon suorittaja • ohjaa asiakkaita selkeästi ja johdonmukaisesti • pitää aktiivisesti yllä asiakkaiden mielenkiintoa opastuksen aikana • rytmittää opastuksen ja pysähdykset asiakaslähtöisesti aikataulun mukaisesti • luo miellyttävän ja vuorovaikutteisen tunnelman ja muokkaa opastusta tarpeen mukaan • kunnioittaa toimintaympäristöä ja sen erityispiirteitä • viestii selkeästi ja asiallisesti asiakkaat huomioiden • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä *) • varmistaa asiakkaiden turvallisen liikkumisen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti.
Vierailukohteessa opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • opastaa kohteessa noudattaen vierailukohteen aukioloaikoja, saavutettavuutta sekä ajankohtaisia tietoja kohteen palveluista • viestii selkeästi ja asiallisesti kohderyhmän huomioiden • kertoo opastettavan vierailukohteen asiatiedot riittävän yksityiskohtaisesti asiakkaiden kiinnostuksen huomioivalla tavalla • vastaa asiakkaiden vierailukohdetta koskeviin kysymyksiin asiantuntevasti • ohjaa asiakkaita selkeästi ja johdonmukaisesti • pitää aktiivisesti yllä asiakkaiden mielenkiintoa opastuksen aikana • rytmittää opastuksen asiakaslähtöisesti aikataulun mukaisesti • luo miellyttävän ja vuorovaikutteisen tunnelman ja muokkaa opastusta tarpeen mukaan • kunnioittaa toimintaympäristöä ja sen erityispiirteitä • tarjoaa asiakkaille kohteen palveluita • käyttää sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä*) • varmistaa asiakkaiden turvallisen liikkumisen • huomioi hienovaraisesti erityispalvelua tarvitsevat asiakkaat • palvelee asiakkaita huomioiden jokaisen tasapuolisesti.
Poikkeustilanteessa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden

	<ul style="list-style-type: none"> • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti • tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla • seuraa viranomaistiedotteita • osoittaa suunnitelmissa ja toiminnassa olevansa vastuullinen matkailualan ammattilainen • toimii rohkeasti ja määrätietoisesti viranomaisten kanssa • ottaa huomioon valmismatkalain määräämän auttamisvelvollisuuden ja muut erityisvaatimukset huolellisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa vastaanottaa palautetta ja kehittää omaa toimintaansa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.

*) viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa työskentelemällä ulkomaisessa lomakohteessa tai vastaavassa paikassa kohdeoppaan tehtävissä. Tutkintotilaisuuden kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaisesti, mutta sen on kestettävä kuitenkin vähintään yksi työviikko.

Arvioinnin kohde ”poikkeustilanteissa toimiminen” osoitetaan tutkintotilaisuudessa esittämällä kirjallinen riskianalysista johdettu turvallisuussuunnitelma ja selvittämällä sen taustat.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituna ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.4 Matkanjohtajana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella matkaohjelman asiakasryhmän tarpeiden mukaan.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Taustatietojen selvittäminen ja matkaohjelman suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• selvittää asiakasryhmän taustatiedot, toiveet ja tarpeet perusteellisesti• kartoittaa asiakasryhmän erityistarpeet ennakoivasti• selvittää kohteen tarjoamat mahdollisuudet monipuolisesti• selvittää kohteen erityisolosuhteet realistisesti• käyttää kulttuurisensitiivistä*) harkintaa valinnoissaan• hankkii laajoja ja ajantasaisia taustatietoja monipuolisesti• seuraa medioita ja kerää niistä tietoa aktiivisesti• hyödyntää aikaisempien toimeksiantojen matkaohjelmia ja analysoitua asiakaspalautetta• suunnittelee matkan järjestelyt toimeksiantajan arvojen ja ohjeiden mukaan vastuullisesti• noudattaa voimassa olevaa valmismatkalakia ja viranomais määräyksiä tarkasti• laatii toimivan varasuunnitelman• laatii turvallisuussuunnitelman riskianalyysin perusteella.
Tutkinnon suorittaja osaa työskennellä matkanjohtajana.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Matkanjohtaminen ja opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• noudattaa matkaohjelmaa ja resursseja sopimuksen mukaisesti ja luotettavasti• pukeutuu tilanteen mukaisesti, yrityksen liikeidean huomioiden• toimii viranomais- ja matkustusmääräysten mukaan• toimii asiakaslähtöisesti• soveltaa vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja monikulttuurisissa yhteisöissä asianmukaisesti ja hienotunteisesti• opastaa ja toimii kulttuurisensitiivisesti*) palveluketjuissa• luo opastaessaan houkuttelevia ja vetovoimaisia mielikuvia kohteista monipuolisesti• käyttää tarvittavia teknisiä laitteita *) ammattimaisesti• noudattaa aikataulua• pysyy reitillä ja osaa tehdä siihen tarvittavia muutoksia• havainnoi tilanteita aktiivisesti ja reagoi niihin nopeasti

	<ul style="list-style-type: none"> • pysyy poikkeustilanteissa rauhallisena ja rauhoittaa asiakkaita • käyttäytyy ammattimaisesti ja hyvien tapojen mukaisesti • johtaa ryhmää jäämäkästi • antaa tilaa matkailijan omalle kokemukselle ja elämykselle hienotunteisesti • soveltaa ryhmädynamiikan taitoja • vaihtaa tarvittaessa roolia matkanjohtajasta oppaaksi luontevasti • hyödyntää kohteen erityispiirteitä monipuolisesti opastuksessa • kertoo kohteesta kiinnostavia tarinoita • huomioi matkakohteen kulttuurin erityispiirteet ja tabut toiminnassaan • toimii kulttuurien välisenä tulkkina objektiivisesti ja sensitiivisesti^{*)} • neuvoa tarvittaessa asiakkaita vakuutusasioissa.
Poikkeustilanteessa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan • toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan • varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden • ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön • antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti • tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla • seuraa viranomaistiedotteita • osoittaa suunnitelmissa ja toiminnassa olevansa vastuullinen matkailualan ammattilainen • toimii rohkeasti ja määrätietoisesti viranomaisten kanssa • ottaa huomioon valmismatkalain määräämän auttamisvelvollisuuden ja muut erityisvaatimukset huolellisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa arvioida ja kehittää työtään.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.

^{*)} viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja työskentelee matkanjohtajan työhön kuuluvissa tehtävissä. Tutkinnon suorittajalla tulee olla keskeinen matkanjohtajan rooli, ja matkaan on sisällytettävä majoittuminen sekä rajanylitys autolla, junalla, laivalla tai lentokoneella.

Arvioinnin kohde ”poikkeustilanteissa toimiminen” osoitetaan tutkintotilaisuudessa esittämällä kirjallinen riskianalyysistä johdettu turvallisuussuunnitelma ja selvittämällä sen taustat.

Tutkinnon suorittaja arvioi omaa osaamistaan ja esittelee ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen suunnitelman osana arviointikeskustelua.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.5 Erikoisoppaana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa valmistautua erikoisoppaana toimimiseen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Erikoistumisalan tai kohteen tuotteistaminen opastukseksi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• hankkii erikoistumisalasta tai -kohteesta monipuolisesti ja syvällisesti taustatietoja kansallisia ja kansainvälisiä tietolähteitä hyödyntäen• seuraa ja hyödyntää aktiivisesti matkailun trendejä ja soveltaa niitä tuotteistamisessa• tutustuu monipuolisesti erikoistumisalansa opastustuotteisiin ja hyödyntää hankkimaansa tietoa tuotteistamisessa• tuotteistaa opastuksen asiantuntijatasoisesti erikoisosaamistaan hyödyntäen• huomioi asiakkaiden toiveet, kiinnostuksen kohteet ja erikoistumisalan tuntemuksen tuotteistamisessa• tuotteistaa kulttuurisensitiivisesti^{*)}• viestii sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi• viestii sujuvasti yhdellä vieraalla kielellä

	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa voimassa olevia säädöksiä ja viranomaismääräyksiä tarkasti • laatii toimivan varasuunnitelman ennakoivasti • laatii turvallisuussuunnitelman riskianalyysin perusteella.
Erikoisosaamisen markkinointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee pienimuotoisen markkinakartoituksen ja benchmarkkaa*) opastuspalveluita • markkinoi oman osaamisensa mielekkäitä markkinointikanavia ja -materiaalia hyväksi käyttäen.
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiantuntijuutta vaativan opastuksen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Erikoisoppaana toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa hallitsevansa opastuksen aloitus-, kerronta- ja lopetusvaiheen ammattimaisesti • varmistaa ennakoivasti palveluketjun toimivuuden opastuksen aikana • opastaa sujuvasti tarvittavaa teknistä välineistöä *) monipuolisesti käyttäen • reagoi välittömästi ja joustavasti asiakkaan tarpeisiin ja toivomuksiin opastuksen aikana • luo opastaessaan houkuttelevia ja vetovoimaisia mielikuvia monipuolisesti • osoittaa erikoistumisalansa asiantuntijuutta syvällisesti ja laajasti • käyttää opastaessaan tarvittavia havaintomateriaaleja luovasti • osoittaa opastuksessaan hallitsevansa alan erikoissanaston • opastaa ymmärrettävästi ja sujuvasti tilanteeseen sopivalla, asiakkaan käyttämällä vieraalla kielellä • ohjeistaa ja varmistaa opastuksessa tarvittavien erityisvarusteiden käytössä huolellisesti • varmistaa asiakkaiden turvallisuuden opastuksen aikana monipuolisesti • käyttäytyy ammattimaisesti ja luottamusta herättävästi
Tutkinnon suorittaja osaa arvioida ja kehittää työtään.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn arviointi, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä

	<ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.
--	--

*) viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja toteuttaa opastuksen, jossa pystyy osoittamaan asiantuntijuutensa ja erikoisosaamisensa. Tutkinnon suorittaja esittelee arviointikriteereissä mainitut suunnitelmat.

Tutkintotilaisuuden kesto määräytyy henkilökohtaisen suunnitelman mukaan, mutta on kestoltaan vähintään tunnin mittainen, jotta opastuksen eri vaiheet voidaan arvioida.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.6 FAM-oppaana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ammatilaismatkailijan vierailuohjelman.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Vierailuohjelman suunnittelu ja valmistautuminen opastukseen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää asiakkaiden taustatiedot, toiveet, tarpeet ja vaatimukset perusteellisesti • valitsee vierailukohteet asiakkaan erityistarpeiden ja vaatimusten mukaisesti • selvittää vierailukohteiden tarjoamat mahdollisuudet monipuolisesti • selvittää kohteiden erityisolosuhteet realistisesti • käyttää kulttuurisensitiivistä*) harkintaa valinnoissaanhyödyntää matkailuelinkeinon ja kohteen tuntemuksen asiantuntevasti • hankkii monipuolisesti taustatietoja asiakkaan tuotteista, julkaisuista ja tuotannosta • käyttää kohteen matkailustrategiaa ja -brändiä suunnittelun tukena • seuraa ja arvioi kotimaisia ja kansainvälisiä medioita sekä viranomaistiedotteita aktiivisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää hankkimaansa tietoa monipuolisesti • suunnittelee vierailuohjelman toimeksiantajan arvojen ja ohjeiden mukaan huolellisesti • hyödyntää aktiivisesti kokemuksia aikaisemmista työtehtävistä ja asiakaspalautteista • on oma-aloitteisesti yhteydessä toimeksiantajaan käyttäen viestinnässä sujuvasti asiakkaan ymmärtämää vierasta kieltä • valmistautuu vierailuun ammattimaisesti ja asiakaslähtöisesti • noudattaa voimassa olevia säädöksiä ja viranomaismääräyksiä tarkasti • laatii turvallisuussuunnitelman riskianalyysin perusteella • laatii toimivan varasuunnitelman vierailuohjelmalle.
Tutkinnon suorittaja osaa opastaa ammattilaismatkailijaa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Ammattilaismatkailijan opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa opastaessaan toimeksiantajan arvoja ja ohjeita johdonmukaisesti • noudattaa sopimuksen mukaan teemaa, ohjelmaa ja resursseja • järjestää tarvittavat palveluun liittyvät kuvausluvut ja -kohteet sekä haastattelut • viestii ammattitaitoisesti ja palveluhenkisesti palveluketjun osapuolten kanssa • reagoi välittömästi ja joustavasti asiakkaan tarpeisiin ja toivomuksiin opastuksen aikana • varmistaa ennakoivasti palveluketjun toimivuuden opastuksen aikana • tarkistaa ohjelmanmuutosten sopivuuden toimeksiantajalta ja yhteistyökumppaneilta tarpeen vaatiessa • opastaa ja toimii ammattimaisesti ja kulttuurisensitiivisesti* luo opastaessaan houkuttelevia ja vetovoimaisia mielikuvia kohteista monipuolisesti • käyttää opastaessaan tarvittavia havaintomateriaaleja luovasti • opastaa ymmärrettävästi ja sujuvasti tilanteeseen sopivalla, asiakkaan käyttämällä kielellä.
Tutkinnon suorittaja osaa arvioida ja kehittää työtään.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti • arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana

	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä • ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä • reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti • välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.
--	---

*) viittaus liitteenä olevaan tutkinnon perusteiden sanastoon

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa toimeksiantajan ohjeistaman, vähintään kahdeksan tuntia kestävästä FAM-asiakkaan vierailuohjelman. Tutkinnon suorittaja toteuttaa vierailuohjelmaan sisältyvän vähintään neljän tunnin pituisen opastuksen ja laatii arviointikriteereissä mainitut suunnitelmat.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.7 Opastaminen vieraalla kielellä

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa valmistautua opastamiseen vieraalla kielellä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Vieraan kielen käyttämiseen valmistautuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii tietoa asiakkaan edustamasta kulttuurista, kiinnostuksen kohteista ja asiakkaan käyttämästä kielestä • päivittää ajankohtaiset tiedot opastettavan asiakkaan lähtömaasta • hakee laajasti tietoa opastuksen toteuttamiseen • käyttää tiedonhankinnassa monipuolisesti vieraskielisiä tietolähteitä • varmistaa hallitsevansa tarvittavan erikoissanaston • tuottaa kirjallista materiaalia tarkoituksenmukaisesti opastuksen tueksi.

Tutkinnon suorittaja osaa opastaa vieraalla kielellä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Vieraalla kielellä opastaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa hallitsevansa opastuksen aloitus-, kerronta- ja lopetusvaiheen ammattimaisesti • opastaa asiakkaita sujuvasti vieraalla kielellä • opastaa asiakaslähtöisesti kulttuuritaustan huomioiden • keskustelee vieraskielisen asiakkaan kanssa vuorovaikutteisesti • reagoi välittömästi ja joustavasti asiakkaan tarpeisiin ja toivomuksiin opastuksen aikana • toimii tulkkina asiakaspalvelutilanteessa • hallitsee riittävästi erikoissanastoa • käyttää kulttuurien välisiä eroja monipuolisesti vahvuuksina opastuksessa • neuvoo asiakkaita ja suosittelee monipuolisesti lisä- ja oheispalveluita.
Tutkinnon suorittaja osaa kehittää toimintaansa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman toiminnan arvioiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastaan asiakaspalautetta, arvioi omaa toimintaansa ja kehittää toimintaansa sen perusteella • arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja opastaa vieraskielistä ryhmää vähintään tunnin ajan niin, että vuorovaikutukselliset keskustelutilanteet muodostavat osan arviointia ja kaikki arviointikriteerit voidaan arvioida.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritustaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, esimerkiksi esitteillä, markkinointisuunnitelmilla, dokumenteilla yhdeydenpidosta, turvallisuusasiakirjoilla yms., jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

3.8 Yrittäjänä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa toimia oman erikoisalansa yrittäjänä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Omien yrittäjävalmiuksien arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• tarkastelee ja kuvaa realistisesti ja kriittisesti omat ominaisuutensa ja elämäntilanteensa yrittäjänä toimimisen kannalta• arvioi yrittäjänä toimimiseen liittyvät henkilökohtaiset hyödyt ja riskit• arvioi asiantuntijoiden näkemyksiä hyödyntäen oman ammatillisen osaamisensa riittävyyttä• arvioi osaamistaan toimialasta, kilpailutilanteesta ja sidosryhmistä• hyödyntää mahdollisuuksien mukaan kaikilta elämän aloilta saatavia yhteyksiä yrittäjänä toimimisessa• arvioi asiantuntijoiden näkemysten avulla verkoston hyödyntämismahdollisuudet ja riskit oman yritystoiminnan kannalta.
Liikeidean täsmentäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• kartoittaa yrityksen tuotteet ja palvelut nyt ja lähitulevaisuudessa• kartoittaa mahdolliset asiakkaat ja heidän tarpeensa nyt ja lähitulevaisuudessa• valitsee perustellusti kohderyhmät omille tuotteille ja palveluille• tuotteistaa omat tuotteensa ja palvelunsa• määrittelee yritystoimintansa tarvitsemat fyysiset, taloudelliset ja henkiset resurssit asettaen ne tärkeysjärjestykseen• laatii täsmennetyt liikeidean omalle yritystoiminnalleen tekemissä arvioiden ja valintojen mukaisesti.
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• ottaa huomioon lainsäädännön asettamat vaatimukset omalle yritystoiminnalleen• vertailee mahdollisia eri yritysmuotoja riskeineen, vastuineen ja velvoitteineen• valitsee laatimansa liikeidean kannalta perustellusti sopivimman liiketoimintamallin• kuvaa valitsemansa asiakasryhmät ja markkinointikanavat• tuotteistaa omat tuotteensa ja palvelunsa suhteessa valitsemiinsa asiakasryhmiin ja markkinointikanaviin• laatii yritykselleen realistisen rahoitussuunnitelman• laatii liiketoiminnalleen realistisen tulosbudjetin• kuvaa yrityksen taloushallinnon järjestämisen

	<ul style="list-style-type: none">• laatii tekemiensä ratkaisujen perusteella kirjallisen liiketoimintasuunnitelman• arvioi ja pohtii liiketoimintasuunnitelmansa toteutumismahdollisuuksia.
--	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa laatiessaan yhdessä eri alojen asiantuntijoiden kanssa yritykselleen liikeidean ja liiketoimintasuunnitelman.

Yrittäjyysalan asiantuntijat arvioivat havainnoimansa liikeidean ja liiketoimintasuunnitelman laadintaprosessin ja näihin liittyvän aineiston (kirjallinen kuvaus liikeideasta ja liiketoimintasuunnitelma) sekä niiden toteuttamiskelpoisuuden ja vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.9. Muun ammatti- ja erikoisammattitutkinnon osa

Matkaoppaan ammattitutkintoon voidaan sisällyttää perustellusti yksi tutkinnon osa jostain ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta, ja matkaoppaan ammattitutkinnon tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi matkaoppaan ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

LIITE 1

Matkaoppaan työnkuvaus

Matkaoppaana työskentelevät ovat matkailualan ammattilaisia, jotka toimivat harrastuksen tai teeman mukaisina erikoisoppaina, ulkomaan kohdeoppaina sekä matkanjohtajina yleensä ilman kiinteää toimipaikkaa. Matkaoppaiden työtehtävät tulevat matkailutoimistoilta, matkatoimistoilta, matkanjärjestäjiltä, liikenneyhtiöiltä, elinkeinoelämästä tai suoraan yksittäisiltä asiakkailta. Asiakkaina ovat sekä liike- että lomamatkailijat ja ammattilaismatkailijat. Asiakkaat voivat olla hyvin erikokoisia matkailu- tai muita ryhmiä tai tulevaisuudessa yhä useammin myös yksittäisiä asiakkaita.

Matkaoppaan työtä tehdään useimmiten freelance-pohjalta, mutta monet freelance-oppaat työskentelevät myös päätoimisesti muissa matkailun tehtävissä tai itsenäisinä yrittäjinä. Matkaoppaan työ on itsenäistä ja vastuullista asiantuntijatyötä, jossa vaaditaan hyvää yleissivistystä, erityisesti kohdealueen historian ja nykyisyyden vahvaa tuntemusta sekä kulttuuri- ja muiden tapahtumien ajantasaista ja ennakoivaa osaamista.

Matkaopas osaa käyttää alan tietolähteitä ja hakemistoja työhön liittyvän tietomateriaalin ylläpitämiseksi, koska työ ja työtehtävät muuttuvat jatkuvasti. Työtehtävät voivat olla hyvinkin eriytyneitä ja toisaalta myös laaja-alaisia. Oman toiminnan arviointi ja palautteen hyödyntäminen on tärkeää ammatillisen kehittymisen vuoksi.

Työ edellyttää matkailun merkityksen ja matkailun elinkeinorakenteen, matkustusmotiivien, matkailun toimialojen sekä matkailuyritysten ja -tuotteiden tuntemusta. Kansainvälisten trendien seuraaminen ja niiden soveltaminen kansallisella tasolla on tärkeä taito.

Koska matkailuala uusiutuu nopeasti, matkaopas päivittää tietojaan aktiivisesti ja jatkuvasti. Matkaopas tuntee kuluttajansuojaan ja matkanjärjestämiseen liittyvät keskeiset säädökset ja sopimukset sekä matkavakuutusten ehdot ja korvauskäytännön. Matkaoppaan on tiedettävä, miten hätätilanteissa toimitaan ja pystyttävä antamaan tarvittaessa ensiapua.

Matkaopas osaa käyttää työssä tarvitsemiaan vieraita kieliä ja tuntee riittävässä määrin asiakkaiden kulttuuritaustaa. Matkaopas kykenee toimimaan kulttuuri-sensitiivisesti soveltamalla tietojaan ja taitojaan kulttuureista. Kaikessa toiminnassa hän huomioi ammattietiikan sekä ympäristö- ja turvallisuuskysymykset.

Matkaopas hallitsee opastustekniikat ja -tilanteet. Hän toimii joustavasti, reagoi nopeasti asiakkaiden esittämiin toivomuksiin ja osaa neuvoa matkailijoita asiakaslähtöisesti. Työ edellyttää vuorovaikutus- ja esiintymistaitoa, täsmällisyyttä, oma-aloitteellisuutta, ongelmanratkaisutaitoa sekä yllättävien tilanteiden ja ryhmän hallintakykyä. Omalla asiantuntemuksellaan matkaopas tai matkanjohtaja välittää matkailijoille asiantuntevaa ja ajantasaista tietoa. Hän auttaa asiakkaitaan kokemaan elämyksiä hyödyntämällä taitoaan kertoa tarinoita.

Matkaoppaalla on myös matkailuelinkeinossa toimimisen edellyttämää myynti-, markkinointi- ja asiakaspalveluosaamista.

Matkanjohtaja työskentelee kotimaassa Suomeen tulevien ja ulkomaille vieävien ryhmien kanssa. Matka voi olla kotimaan kiertomatka, laivaristeily tai kestoltaan, matkustustavoiltaan ja kohteiltaan suurestikin vaihteleva ulkomaanmatka. Osa matkoista on suunniteltu vain tietyille ryhmälle, ja osa matkoista myydään matkanjärjestäjän kautta.

Monet matkoista suuntautuvat eri maihin, jolloin laaja maan, sen kulttuurin ja kohteiden tuntemus on tarpeen. Matkanjohtaja on vastuussa siitä, että asiakkaan tilaus toteutetaan sovitulla tavalla. Hän huolehtii opastustyön lisäksi matkan ja matkaohjelman teknisten osien ja palveluiden toimivuudesta ja reagoi nopeasti näissä tapahtuviin muutoksiin. Matkanjohtajan työstä suuri osa on asiakkaille näkymätöntä matkajärjestelyjen hoitoa ja erilaisten yhteistyökumppaneiden kanssa toimimista. Matkanjohtaja on kulttuurien tulkki ja välittäjä. Työssä korostuvat tekninen osaaminen, vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot, mielikuvamarkkinoinnin taidot sekä kulttuurisensitiivinen osaaminen asiakkaan ja sidosryhmien välillä palveluketjuissa.

Ulkomaan kohdeopas työskentelee ulkomaan matkakohteissa matkanjärjestäjän edustajana. Työkausi kohteessa kestää muutamasta kuukaudesta vuosiin. Ulkomaan kohdeopas tekee työtä yleensä melko itsenäisesti kaukana kotiorganisaatiosta kohdettiimin jäsenenä tai yksin. Kohdeoppaan lähimmät paikalliset yhteistyökumppanit ovat matkanjärjestäjän paikalliset edustajat (nk. agenttitoimiston henkilökunta) ja alihankkijat (kuten hotellit, autonvuokraamot, bussiyhtiöt, retkikohteet yms.). Opas on tärkeä osa matkanjärjestäjän palveluketjua ja usein ainoa henkilö, joka kohtaa asiakkaan kasvojen. Opas ymmärtää hyvän asiakaspalvelun ja asiakkaiden tarpeista huolehtimisen merkityksen matkanjärjestelyjen osana. Asiakas odottaa oppaan tuntevan kohdealueen erityispiirteet, kulttuurin ja elämäntavat sekä julkiset ja kaupalliset palvelut. Oppaan tai kohdehenkilökunnan merkitys on erityisen suuri erikois- ja poikkeustilanteissa, jolloin asiakas sairastuu tai joutuu onnettomuuteen, tai jos tapahtuu jotain koko kohdealuetta tai asiakasjoukkoa koskevaa poikkeuksellista.

Erikoisopas on aikaansa seuraava, asiakkaiden tarpeita ja toiveita ymmärtävä opas, joka pystyy hyödyntämään ammattinsa, harrastuksensa tai kiinnostuksensa kautta hankkimaansa erityisosaamista opastuspalvelun tuotteistamisessa ja toteuttamisessa. Erikoisopas hallitsee tarvittavien välineiden käytön ja osaa ohjeistaa asiakkaita niiden käytössä. Erikoisopas hoitaa tarvittavat luvat ja ilmoitukset kuntoon sekä tekee tarvittavat riskianalyysit ja turvallisuussuunnitelmat sekä varasuunnitelman opastuspalvelulle. Erikoisoppaalla on sellaista erityisosaamista, joka mahdollistaa alaan erikoistuneiden kansallisten ja kansainvälisten ryhmien opastamisen. Erikoisopas osaa käyttää toimeksiannon vaatimia teknisiä laitteita ja apuvälineitä maalla, merellä ja ilmassa eri vuodenaikoina. Erikoisopas toimii ammattimaisesti ja aktiivisen vuorovaikutteisesti erikoisosaamista vaativien kohderyhmien kanssa.

Erikoisopaspalvelu voi perustua niin tekemiseen kuin tietoonkin perustuvaan osaamiseen. Esimerkkeinä ko. palveluista ovat paikallisopastus, laskettelu- ja golfopastus, arkkitehtuuriopastus, media- tai special interest -ryhmien opastus ja liikuntaesteisten opastus.

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

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

FAM-opas opastaa lähinnä kansainvälisiä matkailualan ammattilaisia, joita ovat kansainväliset matkanjärjestäjät, liikenneyhtiöiden edustajat, media- ja kuvausryhmät sekä special interest -asiakkaat. Toimeksiantaja voi olla matkailuorganisaatio tai -toimija, ministeriö, kaupungin tai kunnan virasto tai oppilaitos. FAM-opas on monitoimiopas: hän voi toimia special interest -asiakkaiden luento-oppaana, matkanjärjestäjien ja toimittajien kanssa keskusteluoppaana, hän voi edustaa toimeksiantajaansa erilaisissa tehtävissä ja toimia perinteisen oppaan työssä ohjelman mukaan. FAM-opas työskentelee itsenäisesti valitsemissaan kohteissa tai toimeksiantajan osoittamissa kohteissa tietyllä teemalla ja resursseilla. Työssä korostuvat kansallinen ja kohteen brändiosaaminen sekä matkailutoimialojen laaja tuntemus. Lisäksi tekninen osaaminen kuvausjärjestelyissä, mielikuvamarkkinoinnin taidot eri vuodenaikoina sekä vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot ja kulttuurisensitiivinen osaaminen palveluketjuissa ovat

FAM-oppaan ydinosuamista. FAM-oppaan työ on tavoitteellista kohteen ja toimiksiantajan matkailumarkkinointia. FAM-oppaan työpanos edistää kohteen markkinointia ja kilpailukykyä.

LIITE 2

Tutkinnon perusteiden sanasto

Agentti: Ulkomaan kohteissa toimiva matkanjärjestäjän paikallinen yhteistyökumppani

Ammattietiikka: Ammattietiikka tarkoittaa ammattialan yhtenäistä näkemystä siitä, millainen ammatillinen toiminta on hyväksyttävä ja oikeaa; millainen paheksuttava ja väärää. Sen avulla pyritään ymmärtämään ja sisäistämään ammatillisen osaamisen perusteita ja syitä syiden takana, se on ammatin ja inhimillisyyden kasvun prosessi.

Ammatti-identiteetti: Vahva ammatti-identiteetti on uskoa ja itsevarmuutta omiin kykyihin sekä kollegojen osaamisen kunnioitusta, ja se luo pohjan uuden oppimiselle. Ammatti-identiteetti uusiutuu, mukautuu ja joustaa erilaisissa tilanteissa rooliodotusten mukaan. Ammatti-identiteetin avulla luodaan rajat ammatillisille arvoille ja eettiselle osaamiselle.

Ammattilaismatkailija: Kansainvälinen printti- tai verkkolehdenoimittaja, AV-kuvausryhmä tai kansainvälinen matkanjärjestäjä, joka tutustuu tavoitteellisesti ja ammattimaisesti kohteen palvelutarjontaan omaa tuotantoaan varten. Voi saapua kohteeseen yhteistyökumppanin kutsusta tai oma-aloitteisesti. On tärkeä kohderyhmä matkailumarkkinoinnin kannalta. Ks. FAM-opas.

Asiakas ja asiakasryhmä: Matkailija ja matkailijaryhmä, joka matkustaa kohteeseen eri motiiveilla ja käyttää opastuspalveluja.

Benchmarking: Opastuspalveluiden vertailua muissa kohteissa ja niistä opitun soveltamista ja hyödyntämistä omaan palvelutuotantoon.

Brändi: Kohteen erityispiirteet ja vetovoimatekijät, joita käytetään palvelutuotannossa erottamaan kohde muista kohteista. Kohde on ”polttomerkannut” tietyt omaisuudet ja vahvistaa identiteettiään niiden tavoitteellisella markkinoinnilla ja tuotannossa.

Eettinen osaaminen: Etiikka on oikean ja väärän käsityksiä tutkiva oppi ja oma tieteenalansa. Perusarvoja ovat työntekijöiden keskinäinen vastuullisuus, välittäminen, erilaisuuden hyväksyminen ja persoonallisten arvojen kunnioittaminen sekä ekologisuus työyhteisössä ja toimintaympäristössä.

Erikoisopas: On erikoistunut sellaiseen tiedolliseen tai taidolliseen osaamiseen, joka tuo selkeää lisäarvoa opastuspalveluun. Esimerkkeinä tiedollisesta erikois-

osaamisesta ovat arkkitehtuuri- ja kulttuuri-opastukset sekä taidollisesta erikoisosaamisesta aktiviteetti- ja luonto-opastukset.

FAM-opas: FAM on lyhenne sanasta familiarization eli tutustuminen. FAM tarkoittaa ammattilaismatkailijoiden lyhyitä tavoitteellisia tutustumis- ja työmatkoja eri kohteisiin. FAM-opas on erikoistunut opastamaan kyseisiä ryhmiä. Ks. Ammattilaismatkailijaopas.

Kohde (kotimaan tai ulkomaan matkakohde): Kotimaassa tai ulkomailla sijaitseva matkailukohde, jossa matkanjärjestävät operoivat kausiluontoisesti tai ympärivuotisesti ja matkanjohtajat kysynnän ja tuotannon mukaan.

Kohdeopas: Ulkomaiden kohteissa työskentelevät matkanjärjestäjien palveluksessa olevat matkaoppaat.

Kohderyhmä: Matkailija ja matkailijaryhmä, joka matkustaa kohteeseen eri motiiveilla ja käyttää opastuspalveluja.

Kulttuuri: Näkyviä kulttuuripiirteitä ovat ulkoasun lisäksi kieli, puhetapa, musiikki, tavat ja käytöstavat. Näkymättömiä tekijöitä ovat uskonto tai elämänkatsomus, jotka vaikuttavat voimakkaasti asiakkaan käyttäytymiseen ja valintoihin. Arvomaailma, uskomukset ja normit, mikä on oikein ja väärin -käsitykset kumpuavat kulttuuriperinnöstä.

Kulttuurisensitiivinen: Kulttuurinen herkkyyden herkkyys on eettisen herkkyyden erityislaji. Se on taito tunnistaa kulttuurien erityispiirteitä ja pohtia omaa kulttuuria ja sen vaikutusta omaan toimintaan. Lähtökohtana on oman kulttuurin tunteminen ja mahdollisten ennakoasenteiden tunnistaminen ja poiskitkeminen. Matkaoppaan mukautumis- ja sopeutumiskyky ja asenne toimintaympäristöön, työyhteisöön ja -tehtäviin sekä asiakkaisiin osoittavat kulttuurisensitiivisyyttä.

Matkailustrategia: Kansallinen, alueellinen tai paikallinen matkailuelinkeinon pitkäjänteinen toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on matkailun toimialojen kehittäminen ja lisääminen eri toimijoiden näkökulmasta.

Matkustusmotiivi: Matkailija tai matkailijaryhmä matkustaa kohteeseen joko liiketäi vapaa-ajanmatkan tai muun syyn vuoksi. Motivaatio on voimakas joko sisäisen tai ulkoinen ärsyke; liikkeellepaneva voima.

Mielikuva (-markkinointi): Matkailu perustuu mielikuviin ja visuaalisiin ärsykkeisiin, sillä matkailu on aineeton mielentila, kunnes asiakas saapuu kohteeseen ja mielikuvat konkretisoituvat palvelutuotannon kautta. Mielikuvia käytetään markkinoinnissa ja opastuspalvelujen kehittämisessä. Asiakas tarkastelee kohdetta intressi-

ensä mukaan ja arvioi, mitkä vaikutelmat vahvistavat omia tavoitteita, kuvitelmia ja unelmia. Siihen vaikuttavat asiakkaan tunteet, kokemukset ja rationaalisuus. Niiden tulkinnan ja merkityksen liittämisen kautta kohteesta tai asiasta syntyy mielikuva, joka voi olla uusi, muuttunut tai aikaisempaa mielikuvaa vahvistava. Asiakkaiden mielikuvia voidaan rakentaa tai yrittää purkaa tietoisesti, ja niiden muokkaamisessa matkaoppailla on avainrooli.

Moniaistinen: Opastuspalveluissa käytetään harkinnan mukaan eri aisteja virkistäviä toimintoja ja palveluja, joita ovat tuotteiden katselu, maistelu, haistelu, tunnus- telu ja kuuntelu.

Opastus ei-motorisoidulla kulkuneuvolla: Esimerkiksi potkulauta-, polkupyörä- tai kävelyopastus.

Opastuspalvelu: On aina asiakaslähtöinen opastuksen, palvelujen ja palvelun kokonaisuus tietyssä toimintaympäristössä. Se sisältää opastuksen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin. Tuo lisäarvoa perinteisen opastuksen sisältöön.

Palveluprosessi: Matkailijan palveluprosessissa asiakasta palvellaan tämän hankki- essa tietoa palveluista, ostaessa palvelun ja kuluttaessa palvelun.

Resurssit: Voimavaroja, jotka liittyvät osaamisen, ajanhallinnan sekä taloudellisiin ja ekologisiin valintoihin ja päätöksiin.

Retki: Ulkomaiden matkakohteissa toteutettavat lyhytkestoiset päivä- tai iltaretket tai yöpymisen sisältävät pitkäkestoiset retket ja kiertomatkat suunnitelman mukaan.

Riskianalyysi = riskien arviointi (Kuluttajavirasto): Laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista sekä niiden merkitysten arvioimista turvallisuu- delle, terveydelle ja omaisuudelle. Tavoitteena on parantaa turvallisuutta.

Segmentti: Asiakasryhmä on eri ominaisuuksien mukaan koko markkinoiden kohdeyleisöstä valittu joukko, jolle suunnitellaan, markkinoidaan ja myydään palvelu- tuotteita.

Special interest: Rääätälöidyt eri teemojen mukaiset palvelutuotteet joka ammatti- lais-, liike- tai vapaa-ajanmatkailijoille, ja ne sisältävät erilaisia matkailun muotoja. Esimerkkejä ovat kulttuurimatkailu, ruokamatkailu, liikuntamatkailu tai kaupunki- en järjestämät kaupunkisuunnittelu- ja vedenpuhdistamovierailut.

Stereotypiat: Stereotypiat ovat käsityksiä tai uskomuksia siitä, että joillakin kulttuu- reilla tai kansallisuuksilla on tiettyjä ominaisuuksia, persoonallisuuden piirteitä, toi- mintatapoja, uskomuksia tai arvoja. Stereotypiat voivat olla myönteisiä tai kielteisiä, usein piintyneitä ajattelumalleja.

Teema: Opastuspalvelu suunnitellaan ja toteutetaan tietylle asiakasryhmälle tietyn aiheen eli teeman mukaan; ne räätälöidään yksilöllisiksi palvelutuotteiksi.

Tekninen välineistö: Matkaoppaan työssään käyttämä tekninen välineistö, joka tukee opastuspalvelun toteuttamista ja asiakasturvallisuutta. Esimerkkejä ovat harrastusvälineet, audiovisuaaliset ja tietotekniset laitteet ja -ohjelmat.

Terminaali: Tulo- ja lähtöterminaali, joka voi olla lentokenttä, satama, rautatieasema tai linja-autoasema.

Transferkuljetus: Asiakkaiden siirtokuljetus terminaaleista majoituspaikkaan tai majoituspaikasta terminaaleihin.

Turvallisuussuunnitelma (Kuluttajavirasto): Toiminnanharjoittajan laatimat ohjeet yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan.

Turvaväline: Asiakkaan turvallisuutta ja toimintoja edistävä tekninen väline opastuksessa.

Varasuunnitelma: Opastuspalvelun suunniteltu vaihtoehtoinen toimintamalli, joka otetaan käyttöön harkinnan mukaan tarvittaessa.

Vastuullinen matkailu: Kestävän kehityksen ulottuvuuksia ovat ekologisuus, joka tarkoittaa luonnon monimuotoisuuden turvaamista, luonnonvarojen ja ympäristön kestävää käyttöä ja haittojen torjumista. Sosiaalinen kestävyys on ihmisten hyvinvoinnin turvaamista ja hyvän yhteiskunnan edistämistä oikeudenmukaisuuden nimissä. Kulttuurinen kestävyys on paikallisten kulttuurien mahdollisuutta säilyä ja kehittyä omilla ehdoillaan sekä kulttuurien monipuolisuuden ja erilaisuuden kunnioittamista. Taloudellinen eli ekonominen kestävä kehitys on taloudellisesti kannattavaa toimintaa, joka perustuu ekologiin, sosiaalisiin ja kulttuurisiin lähtökohtiin.

Yhteiskuntavastuu: Yhteiskuntavastuu tarkoittaa sitä, että organisaation ja työyhteisön tulisi kantaa vastuu kaikesta toiminnastaan, jolla on vaikutusta ihmisiin, yhteiskuntaan ja luontoympäristöön. Euroopan unionin (2002) julkaiseman Vihreän kirjan mukaan yritykset vapaaehtoisesti myötävaikuttavat yhteiskunnan ja luonnon turvallisuuteen ja puhtauteen. Sen mukaan yritykset investoivat henkilöstöön, sidosryhmiin ja ympäristön hoitoon. Yhteiskuntavastuu on myös eettisesti kestäväällä tavalla valmistettujen tuotteiden ja palvelujen markkinointia ja myyntiä.



Painettu
ISBN 978-952-13-4821-1
ISSN 1798-887X

Verkkajulkaisu
ISBN 978-952-13-4822-8
ISSN 1798-8888

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus
www.oph.fi
www.oph.fi/nayttotutkinnot
www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet