



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 14/011/2011

Näyttötutkinnon perusteet

MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 14/011/2011

© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2011:23

ISBN 978-952-13-4823-5 (nid.)

ISBN 978-952-13-4824-2 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkójulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2011



27.5.2011

14 /011/2011

Voimassaoloaika: **1.9.2011 alkaen toistaiseksi**

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

Kumoo Opetushallituksen määräyksen
2.4.2001 nro 20/011/2001

Muuttaa Opetushallituksen määräystä
-

MATKATOIMISTOVIKAILIJAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.9.2011 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 2.4.2001 nro 20/011/2001 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

LIITE

Matkatoimistovirkailijan 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	Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon muodostuminen	10
2.1	Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen	10
2.2	Tutkinnon osat.....	10
3	Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	11
3.1	Matkatoimiston asiakaspalvelussa toimiminen	12
3.2	Ryhmä-, kokous- tai kongressimatkojen toteuttaminen	15
3.3	Matkapakettien tuotteistaminen	16
3.4	Sähköisessä kaupankäynnissä toimiminen	17
3.5	Muun perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa	18
Liite	Matkatoimistovirkailijan työn kuvaus	19

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 määräytyt 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 oikaisupyyntö 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 MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTI-TUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1 Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon suorittaneella henkilöllä on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti matkatoimiston palvelutehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Matkatoimistovirkailija on matkapalveluiden asiantuntija, joka myy ja välittää matkapalveluja itsenäisesti, kannattavasti ja laadukkaasti. Hän osaa toimia tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti vaativissa ja vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa. Matkatoimistovirkailijan tarkempi työn kuvaus on liitteenä.

Tutkinnon suorittaneet voivat sijoittua esimerkiksi matkatoimiston myynti-, tuotanto- tai operointi- tai sähköisen kaupankäynnin tehtäviin.

2.2 Tutkinnon osat

Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinto muodostuu yhdestä kaikille pakollisesta osasta ja neljästä valinnaisesta osasta, joista on valittava kaksi osaa.

Pakollinen osa on

- Matkatoimiston asiakaspalvelussa toimiminen.

Lisäksi on suoritettava vähintään kaksi seuraavista valinnaisista tutkinnon osista:

- Ryhmä-, kokous- tai kongressimatkojen toteuttaminen
- Matkapakettien tuottaminen
- Sähköisessä kaupankäynnissä toimiminen
- Muun perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa.

3 MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTI- TUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

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

Matkatoimistovirkailijan 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.

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. Arviointikeskustelun jälkeen järjestettävä palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

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. Tutkinnon osan jälkeen kuvataan ammattitaidon osoittamistavat.

3.1 Matkatoimiston asiakaspalvelussa toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakaspalvelutilanteissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaslähtöinen palvelu ja myyntityö	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• hakee sujuvasti erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja valmiista tuotannosta tai kokoaa matkapaketin asiakkaalle• tarjoaa asiakkaalle tämän tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita• toimii asiakaslähtöisesti yrityksen asiakaspalvelunormien mukaisesti• edistää omalla työskentelyllään pysyvien asiakassuhteiden kehittymistä• palvelee asiakkaita oma-aloitteisesti, vastuuntuntoisesti ja ystävällisesti• myy aktiivisesti asiakkaiden ostamiin palveluihin soveltuvia oheispalveluita• pyrkii aktiivisesti edistämään asiakkaiden ostopäätöksiä• toimii sujuvasti yhteistyössä yrityksen muiden osastojen kanssa• palvelee asiakkaita sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä• noudattaa omassa työssään organisaation eettisiä periaatteita, arvoja ja toimintaa koskevia ohjeita.
Tuotteiden hinnoittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• noudattaa hinnoittelussa keskeisten tuotteiden ja tuoteryhmien hintoja sekä toimipaikan sääntöjä• hinnoittelee virheettömästi ja kannattavasti oman työnsä kannalta keskeiset tuotteet.

Tutkinnon suorittaja osaa hyödyntää tietämystään matkailupalveluista.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Tietolähteiden käyttö	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • käyttää työssään monipuolisesti keskeisiä kotimaisia ja ulkomaisia alan tietolähteitä • käyttää sujuvasti työpaikan tietolähteitä • tulkitsee kriittisesti tietolähteistä saamaansa informaatiota.
Kulttuurientuntemus ja maantiedon hyödyntäminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • löytää sujuvasti matkakohteiden sijainnin kartalta • suosittelee oma-aloitteisesti kohteita asiakkaiden tarpeisiin • hakee asiakkaan tarvitsemat kohdetiedot eri tietolähteistä • esittelee asiakkaalle yleisellä tasolla eri matkailualueiden vetovoimatekijöitä • ohjaa asiakasta ostopäätöksen tekemisessä esitellen asiakkaalle sopivimpia kohteita.
Matkailuelinkeinon palvelujen ja rakenteiden esittely	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • vertailee monipuolisesti matkailun eri sektoreiden palvelutarjontaa • hankkii aktiivisesti tietoa matkailualan kehityksestä • hankkii kattavasti tietoa omasta organisaatiostaan, sen toimintaympäristöstä sekä alan kustannusrakenteesta ja tulomuodostuksesta • esittelee asiakkaille tarvittaessa matkailualalla toimivia järjestöjä ja viranomaisiahoja ja ymmärtää niiden merkityksen matkatoimintotoimintaan • noudattaa sujuvasti alan lainsäädäntöä työssään • esittelee kattavasti matkatoimintotoiminnan eri osa-alueet.
Tuotevalikoiman hallinta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • hakee oikeita tuotteita asiakkaille oman toimipaikan tuotevalikoimasta • seuraa aktiivisesti muiden matkatoimistojen sekä palvelujen tuottajien tuotantoa ja markkinoita.
Tutkinnon suorittaja osaa käyttää matkatoimistossa olevia varausjärjestelmiä sekä muuta tieto- ja viestintäteknologiaa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Matkapalvelujen jakeluteiden hyödyntäminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää monipuolisesti matkailupalveluiden jakeluteiden tuntemusta työssään • käyttää erilaisia varauskanavia tarkoituksenmukaisesti • opastaa asiakkaita sähköisen varausjärjestelmän käytössä.

Varausjärjestelmien sekä tieto- ja viestintäteknikan käyttäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee sujuvasti lentoliikenteen varauksia, muutoksia ja peruutuksia sekä hinnoittelee ne • käyttää itsenäisesti muita toimistossa käytössä olevia varausjärjestelmiä • käyttää itsenäisesti toimistossa yleisesti käytössä olevaa tieto- ja viestintäteknikkaa • hinnoittelee ja tuottaa matkadokumentit itsenäisesti • laskuttaa palvelut sekä niihin liittyvät palvelumaksut ja kulut virheettömästi • perii maksusuorituksia asiakkaan kanssa sovitun suunnitelman ja toimipaikassaan noudatettavan käytännön mukaisesti käyttäen toimipaikan tieto- ja viestintäteknikkaa.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja yhteistyökumppaneiden verkostoissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Verkostoissa ja yhteistyössä toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa alan yhteistyön toimintatapoja • käyttää sujuvasti alan terminologiaa • toimii yhteistyössä keskeisten yhteistyökumppaneiden ja tuottajien kanssa, joiden palveluita toimipaikassa myydään tai välitetään • hyödyntää monipuolisesti yhteistyötä eri yritysten kanssa omassa työssään • toimii sujuvasti yhteistyössä kotimaisten ja ulkomaisten yhteistyökumppaneiden kanssa.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia matkatoimiston tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden mukaan.	
Tavoitteisiin sitoutuminen ja palautteen käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja ohjeita ja sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin ja toimintatapoihin • työskentelee omaaloitteisesti • tekee työnsä loppuun asti • arvioi omalta osaltaan oman työnsä vaikutusta yrityksen kannattavuuteen • antaa ja vastaanottaa luontevasti palautetta.
Toiminta työyhteisössä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työyhteisössään työtään ja työtovereitaan arvostavalla tavalla • tekee työtehtävänsä joustavasti, yhteistyökykyisesti, asiakaslähtöisesti sekä tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä.

Ammattitaidon arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi realistisesti omaa ammatillista osaamistaan • ylläpitää osaamistaan aktiivisesti • tarvittaessa perehdyttää ja opastaa työssäoppijaa • hyödyntää tarvittaessa muita asiantuntijoita.
-------------------------	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Suorassa asiakaspalvelussa tutkinnon suorittaja hoitaa matkatoimiston käytännön myynti- ja asiakaspalvelutehtäviä omalla vastualueellaan käyttäen organisaatiossa käytössä olevia varausjärjestelmiä sekä muuta tieto- ja viestintäteknikkaa.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka arvioituna muodostavat osan arviointiaineistoa.

3.2 Ryhmä-, kokous- tai kongressimatkojen toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa ryhmä-, kokous- tai kongressimatkoja.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Ryhmä-, kokous- tai kongressimatkan suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee laadukkaasti asiakkaalle ryhmä-, kokous- tai kongressipalveluja • hinnoittelee tuotteen kannattavasti yrityksen hinnoitteluohjeiden mukaisesti • tekee tarjouksia ryhmä-, kokous- tai kongressijärjestelyistä.
Ryhmä-, kokous- tai kongressimatkan toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • varaa itsenäisesti ryhmä-, kokous- tai kongressimatkoihin liittyvät palvelut ja tilat • tuottaa itsenäisesti asiakkaille tarvittavan oheismateriaalin ja dokumentit • kerää aktiivisesti palautetta asiakkailta ja hoitaa jälkimarkkinointia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa ryhmä-, kokous- tai kongressipalveluja. Hän hoitaa prosessin itsenäisesti organisaation vaatimusten mukaan.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritukseen tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka arvioituina muodostavat osan arviointiaineistoa.

3.3 Matkapakettien tuotteistaminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa tuotteistaa matkapaketteja.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Matkapakettien suunnittelu	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• ideoi ja suunnittelee asiakaslähtöisesti ohjelmallisia matkapaketteja• suunnittelee asiakaspalautteen keräyksen sekä jälkimarkkinoinnin.
Matkapakettien tuotteistaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• kokoaa ja hinnoittelee kannattavasti matkapaketteja• varaa itsenäisesti matkapakettiin liittyvät palvelut ja ohjelmat• tuottaa asiakkaiden tarvitsemat oheismateriaalit.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja tuottaa ohjelmallisia matkapaketteja. Hän hoitaa prosessin organisaation vaatimusten mukaan.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuoritukseen tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka arvioituina muodostavat osan arviointiaineistoa.

3.4 Sähköisessä kaupankäynnissä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia matkatoimiston sähköisen kaupan toimintaympäristössä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Matkatoimiston verkkokaupassa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• arvioi toimipaikkansa vahvuudet ja mahdollisuudet verkkokaupassa• osaa soveltaa varausmoottorien toiminnan perusteita ja integraatioita muihin järjestelmiin• valvoo ohjeiden mukaisesti verkkokaupan ostoprosessin onnistumista ja oikeellisuutta• edistää verkkokaupassa myyntiä, markkinointia ja kannattavuutta• hoitaa ohjeiden mukaisesti verkkokauppavarauksiin liittyvät poikkeustilanteet• noudattaa lainsäädännön velvoitteita ottaen huomioon verkkokaupan erityispiirteet• toimii luontevasti jäsenenä asiantuntijaryhmässä toimintaa kehittäen.
Sosiaalisessa mediassa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa kaupallista näkökulmaa edistävällä tavalla• käyttää sujuvasti sosiaalista mediaa ja sen luomia mahdollisuuksia hyödyksi.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimerkiksi seuraavasti:

Tutkinnon suorittaja toimii sähköisen kaupan toimintaympäristössä. Hän hoitaa prosessin organisaation vaatimusten mukaan.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tarvittaessa tutkinnon osan suorittamisen aikana syntyneillä kirjallisilla dokumenteilla, jotka arvioituina muodostavat osan arviointiaineistoa.

3.5 Muun perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon osa

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

LIITE

Matkatoimistovirkailijan työn kuvaus

Matkatoimistovirkailija on matkapalveluiden asiantuntija, joka myy ja välittää matkatoimiston tuotevalikoimaan kuuluvia matkapalveluja itsenäisesti, kannattavasti ja laadukkaasti. Hän hakee tarkoituksenmukaisia ja kilpailukykyisiä vaihtoehtoja asiakkaan erilaisiin matkustustarpeisiin. Hän osaa toimia tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti vaativissa ja vaihtelevissa asiakaspalvelutilanteissa. Hän räätälöi palveluista matkapaketteja erilaisille asiakasryhmille.

Matkatoimistovirkailija tuntee matkailualan rakenteen, siihen kuuluvat toimijat ja sidosryhmät. Hän on innostunut ja motivoitunut työskentelemään jatkuvasti muuttuvalla alalla. Hänellä on positiivinen palveluasenne ja hän pystyy työstämään samanaikaisesti useita toimeksiantoja halliten toimistotyöskentelyn rutiinit ja matkatoimistoissa käytettävän tieto- ja viestintäteknikan. Hän tuntee monipuolisesti tarjolla olevan tuotevalikoiman, alan lainsäädännön, hallitsee lentolipun hinnoittelun sekä matkapakettien ja matkapalveluiden suunnittelun ja myymisen kannattavasti. Matkatoimistovirkailijalla on hyvä matkailumaantieteen ja kulttuurien tuntemus. Hän seuraa aktiivisesti toimialaan vaikuttavia yhteiskunnallisia asioita ja ilmiöitä. Hän palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

Matkatoimistovirkailija työskentelee esimerkiksi matkatoimiston myyntitehtävissä, tuotanto- tai operointitehtävissä tai sähköisen kaupankäynnin parissa. Hän voi toimia myös matkatoimistoyrittäjänä.



Painettu
ISBN 978-952-13-4823-5
ISSN 1798-887X

Verkkajulkaisu
ISBN 978-952-13-4824-2
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