

KAINUUN AMMATTIOPISTO, paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa.

|                                                        |                                                                               |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tutkinto:</b>                                       | Liiketoiminnan perustutkinto                                                  |
| <b>Tutkinnon osan nimi:</b>                            | Matkailuala tulevaisuuden työpaikkana                                         |
| <b>Laajuus:</b>                                        | 15 osp                                                                        |
|                                                        |                                                                               |
| <b>Voimassa:</b>                                       | 1.5.2025 alkaen                                                               |
| <b>Hyväksytty (rehtorin päätös):</b>                   | Päivämäärä ja päätöksen diaarinumero                                          |
| <b>Tutkinnon osan lisääminen tutkintorakenteeseen:</b> | Lisätään Kuusamon toimipaikan liiketoiminnan opiskelijoille 1.8.2024 lähtien. |

Tutkinnon osan tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia matkailuympäristössä asiakaspalvelutehtävissä, osaa selvittää asiakkaiden tarpeet sekä pystyy opastamaan asiakkaita. Opiskelija osaa toimia organisaatiossa omassa roolissaan tapahtuman järjestämisessä.

### Osaamistavoitteet:

Opiskelija osaa

- valmistautua matkailuympäristössä ja –tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin
- ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita
- vastata omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, toiminnasta ja turvallisuudesta
- tuottaa tai päivittää markkinointimateriaalia
- toimia asiakkaita arvostavasti ja yhteistyökykyisesti työyhteisön tai ryhmän jäsenenä
- varmistaa asiakastytytyväisyyden
- arvioida omaa työtään ja toimintaansa

### Arviointi:

Ammatilliset tutkinnon osat arvioidaan asteikolla 1–5 tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten ja arviointikriteerien mukaisesti. Osaaminen osoitetaan näytössä.

Opiskelijan osaaminen arvioidaan tutkinnon osittain. Tutkinnon osan arvosana määräytyy sen mukaan, mille arviointiasteikon tasolle opiskelijan osaaminen kokonaisuutena parhaiten sijoittuu.

### Arviointikriteeristö:

#### TYYDYTTÄVÄ 1

Opiskelija

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita

KAINUUN AMMATTIOPISTO, paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa.

- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

#### TYYDYTTÄVÄ 2

Opiskelija

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita

#### HYVÄ 3

Opiskelija

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

#### HYVÄ 4

Opiskelija

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

#### KIITETTÄVÄ 5

Opiskelija

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta.

#### **Osaamisen osoittaminen:**

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä joko majoitusliikkeessä, ohjelmapalveluyrityksessä tai muussa matkailuorganisaatiossa asiakaspalvelutehtävissä tai osallistumalla tapahtuman järjestämiseen. Tapahtuma voidaan järjestää muuallakin kuin matkailualan yrityksessä.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä näytössä kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.