

# **MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO 2009**

**MATKAILUPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA/OSAAMISALA  
MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJA  
MATKAILUPALVELUJEN MYYNNIN JA TIETOPALVELUJEN  
KOULUTUSOHJELMA/OSAAMISALA  
MATKAILUVIRKAILIJA**

AMMATILLISEN  
PERUSTUTKINNON  
PERUSTEET

© Opetushallitus

**Kansi:** Mainostoimisto Pramedia Oy

**Graafinen suunnittelu:** Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

**Taitto:** Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

**Viimeistely:** **sedu**

ISBN 978-952-13-3989-9 (nid.)

ISBN 978-952-13-3990-5 (pdf)

Oy Fram Ab, Vaasa 2009



## MÄÄRÄYS

5.6.2009

Dnro 21 /011/2009

Ammatillisen peruskoulutuksen järjestäjät  
Alan tutkintotoimikunnat

Voimassaoloaika: 1.8.2009 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen  
antamiseen perustuu:

L 630/1998, 13 § 2 mom

A 811/1998, 10 §, 12 §

L 631/1998, 13 § 2 mom

Kumoo Opetushallituksen määräyksen  
17.2.2000 nro 20/011/2000  
sekä tämän tutkinnon osalta seuraavat määräykset  
1.8.2001 nro 42/011/2001,  
19.6.2002 nro 34/011/2002,  
27.8.2004 nro 28/011/2004,  
30.9.2005 nro 32/011/2005,  
13.2.2007 nro 5/011/2007

### AMMATILLISEN PERUSTUTKINNON PERUSTEET Matkailualan perustutkinto

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

Opetushallitus on päättänyt Matkailualan perustutkinnon perusteista (opetus-  
suunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet) liitteen mukaisesti.

Määräystä on noudatettava 1.8.2009 jälkeen alkavassa peruskoulutuksessa  
(opetussuunnitelmaperusteinen koulutus) ja näyttötutkinnoissa. Ennen tämän  
määräyksen voimaantuloa aloitettu koulutus ja näyttötutkintosuoritukset  
voidaan saattaa loppuun määräyksen 17.2.2000 nro 20/011/2000 mukaisesti  
31.7.2019 mennessä, ellei muista säädöksistä ja määräyksistä muuta johdu.

Opetussuunnitelmaperusteisessa koulutuksessa koulutuksen järjestäjän tulee  
laatia ja hyväksyä opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon  
perusteissa on määrätty.

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

Koulutuksen järjestäjä, tutkinnon järjestäjä ja tutkintotoimikunta eivät voi  
jättää noudattamatta tätä määräystä tai poiketa siitä.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

  
Merja Lahdenkauppi

LIITE

Matkailualan perustutkinnon perusteet

# SISÄLTÖ

	<b>JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	<b>MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET JA TUTKINNON MUODOSTUMINEN</b>	<b>8</b>
	1.1 Matkailualan perustutkinnon tavoitteet	8
	1.2 Matkailualan perustutkinnon muodostuminen	10
	1.3 Elinikäisen oppimisen avaintaidot	13
	1.4 Jatko-opintokelpoisuus	16
<b>2</b>	<b>PERUSTUTKINNON PERUSTEIDEN TOIMEENPANO AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>	<b>17</b>
	2.1 Opetussuunnitelman laadinta ja sisältö	17
	2.1.1 Opetussuunnitelman yhteinen osa	18
	2.1.2 Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa	18
	2.1.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma	19
<b>3</b>	<b>PERUSTUTKINNON SUORITTAMINEN NÄYTTÖTUTKINTONA</b>	<b>20</b>
	3.1 Yleistä näyttötutkintojärjestelmästä	20
	3.2 Näyttötutkintojen järjestäminen	20
	3.3 Näyttötutkinnon suorittaminen	20
	3.4 Näyttötutkinnon perusteet	21
	3.5 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	21
	3.6 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa	22
	3.7 Todistukset	23
	3.8 Näyttötutkintoon valmistava koulutus	23
<b>4</b>	<b>MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON AMMATILISET TUTKINNON OSAT, AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA ARVIOINTI</b>	<b>24</b>
	4.1 Kaikille pakollinen tutkinnon osa	24
	4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu	24
	4.2 Matkailupalvelujen koulutusohjelma tai osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja	28
	4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen	28
	4.3 Matkailupalvelujen myyntiin ja tietopalvelujen koulutusohjelma tai osaamisala, matkailuvirkailija	34
	4.3.1 Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta	34
	4.4 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat	39
	4.4.1 Majoituspalvelut	39
	4.4.2 Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito	43
	4.4.3 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä	46
	4.4.4 Matkailupalvelujen tuotteistaminen	49

4.4.5	Matkailu- ja matkatoimistopalvelut	52
4.4.6	Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö	57
4.4.7	Opastuspalvelut	60
4.4.8	Puhdistuspalvelut matkailukohteessa	64
4.4.9	Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa	67
4.4.10	Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut	71
4.4.11	Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat	75
4.4.12	Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista	75
4.4.13	Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista	75
4.4.14	Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erikoisammattitutkinnoista	76
<b>4.5</b>	<b>Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa</b>	<b>76</b>
4.5.1	Yrittäjyys	77
4.5.2	Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen	82
4.5.3	Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat	84
4.5.4	Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot)	85
4.5.5	Lukio-opinnot	85
<b>4.6</b>	<b>Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat)</b>	<b>85</b>
4.6.1	Yritystoiminta	86
4.6.2	Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (ammattilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot)	90
4.6.3	Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa	91
<b>4.7</b>	<b>Opinnäyte ammatillisessa peruskoulutuksessa</b>	<b>91</b>
<b>5</b>	<b>AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVIEN TUTKINNON OSIEN, 20 OV (YHTEISET OPINNOT) TAVOITTEET JA ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>	<b>92</b>
<b>5.1</b>	<b>Pakolliset tutkinnon osat</b>	<b>92</b>
5.1.1	Äidinkieli	92
5.1.1.1	Äidinkieli, suomi	92
5.1.1.2	Äidinkieli, ruotsi	95
5.1.1.3	Äidinkieli, saame	95
5.1.1.4	Äidinkieli, viittomakieli	97
5.1.1.5	Äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisillä opiskelijoilla	99
5.1.1.6	Äidinkieli, suomi toisena kielenä	101
5.1.1.7	Äidinkieli, ruotsi toisena kielenä	103
5.1.1.8	Äidinkieli, suomi viittomakielisille	104
5.1.1.9	Äidinkieli, romani	106
5.1.2	Toinen kotimainen kieli	107
5.1.2.1	Toinen kotimainen kieli, ruotsi	107
5.1.2.2	Toinen kotimainen kieli, suomi	109
5.1.3	Vieras kieli	111
5.1.3.1	Vieras kieli, A-kieli	111
5.1.3.2	Vieras kieli, B-kieli	113
5.1.4	Matematiikka	114
5.1.5	Fysiikka ja kemia	116
5.1.6	Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto	118

5.1.7	Liikunta	120
5.1.8	Terveystieto	121
5.1.9	Taide ja kulttuuri	123
<b>5.2</b>	<b>Valinnaiset tutkinnon osat</b>	<b>125</b>
5.2.1	Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat	125
5.2.2	Ympäristötieto	125
5.2.3	Tieto- ja viestintätekniikka	127
5.2.4	Etiikka	129
5.2.5	Kulttuurien tuntemus	131
5.2.6	Psykologia	133
5.2.7	Yritystoiminta	135
<b>6</b>	<b>VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 OV AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>	<b>138</b>
<b>7</b>	<b>OPISKELIJAN ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>	<b>139</b>
7.1	Arvioinnin tehtävät ja tavoitteet	139
7.2	Arvioinnista tiedottaminen	139
7.3	Opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen	140
7.4	Oppimisen ja osaamisen arviointi	142
7.5	Arvosanasta päättäminen	144
7.6	Arviointiaineiston säilyttäminen	145
7.7	Arvioinnin uusiminen ja arvosanan korottaminen	145
7.8	Arvioinnin oikaiseminen	145
7.9	Todistukset	145
7.10	Arviointi erityisopetuksessa	149
7.11	Maahanmuuttaja- ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden arviointi	150
<b>8</b>	<b>MUUT MÄÄRÄYKSET AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA</b>	<b>151</b>
8.1	Opinto-ohjaus ja henkilökohtainen opiskelusuunnitelma	151
8.2	Työssäoppiminen ja työturvallisuus	153
8.3	Ammatillinen erityisopetus	154
8.4	Maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opetus	156
8.5	Oppisopimuskoulutus	159
8.6	Kodin ja oppilaitoksen yhteistyö	159
8.7	Opiskelijahuolto	160
<b>9</b>	<b>LIITEOSA</b>	<b>162</b>
9.1	Matkailualan kuvaus ja arvoperusta	162
9.2	Tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset ammatillisessa peruskoulutuksessa	165
9.3	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit	167

# JOHDANTO

Ammatillinen perustutkinto voidaan suorittaa ammatillisena peruskoulutuksena tai näyttötutkintona. Perustutkinnon perusteisiin sisältyy sekä opetussuunnitelman perusteet että näyttötutkinnon perusteet, ja siksi perusteiden käsitteistöä on yhteinäistetty. Perustutkinnon perusteet on määräys, jolla ohjataan sekä koulutuksen että näyttötutkintojen järjestäjiä, ja tutkinnon perusteet -asiakirjan sähköisessä muodossa on tarvittaessa erotettavissa ammatillista peruskoulutusta (opetussuunnitelmaperusteista koulutusta) ja näyttötutkintoperusteista koulutusta koskevat osat. Luku 1 ja luku 4 sekä luvusta 9 ammattialan kuvaus ja arvoperusta ovat yhteisiä. Luvut 2, 5, 6, 7 ja 8 koskevat vain ammatillisessa peruskoulutuksessa suoritettavia perustutkintoja ja luku 3 vain näyttötutkintona suoritettavia perustutkintoja.

Tutkinnon osa -käsite vastaa aiempaa opetussuunnitelmaperusteisen koulutuksen käsitettä opintokokonaisuus. Tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista sekä ammatillisessa peruskoulutuksessa myös ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista.

Ammatillisen perustutkinnon perusteissa on päätetty tutkinnon ja koulutusohjelmien tai osaamisalojen tavoitteet, tutkinnon muodostuminen, tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai tavoitteet, ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammatillisten tutkinnon osien osalta myös ammattitaidon osoittamistavat. Lisäksi perusteet sisältävät muita ammatillista peruskoulutusta ja näyttötutkintoja koskevia määräyksiä.

Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset ja ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) tavoitteet on määritelty oppimistuloksina (tiedot, taidot, osaaminen/pätevyys). Tältä pohjalta arvioinnin kohteet on kuvattu työprosessin, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin sekä työn perustana olevan tiedon ja elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintana.

Ammatillisen perustutkinnon perusteiden pohjalta koulutuksen järjestäjä hyväksyy ammatillista peruskoulutusta varten opetussuunnitelman. Järjestäessään näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti.

# MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET JA TUTKINNON MUODOSTUMINEN

## 1.1 MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON TAVOITTEET

Matkailualan perustutkinnon suorittanut matkailupalvelujen tuottaja ja matkailuvirkailija voivat toimia sekä kotimaassa että ulkomailla, ja he ovat perehtyneet kansainväliseen matkailuelinkeinoon ja sen rakenteeseen laajasti ja monipuolisesti. Matkailualan yritykset ja toimintaympäristöt ovat kansainvälisiä ja edellyttävät matkailualan ammattilaisilta monipuolista kielitaitoa. Matkailupalvelujen tuottaja voi työllistyä matkailuyrityksiin ja -organisaatioihin, joissa asiakkaille tarjotaan elämyksiin, seikkailuihin, vesistöön, tunturiin, saaristoon tai muuhun luontoon liittyviä matkailupalveluja. Kulttuuri-, kaupunki-, hyvinvointi- ja maaseutumatkailu ovat myös keskeisiä matkailupalveluja. Matkailuvirkailija tuotteistaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut toimii yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointitienhenkisesti sekä asiakaslähtöisesti kaikissa matkailijan palveluketjun vaiheissa. Hänellä on hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot sekä eri kulttuurien tuntemus. Matkailualan ammattilainen toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti, ja hänellä on myönteinen asenne sekä työhön että asiakkaisiin. Matkailualan perustutkinnon suorittanut työskentelee kestävän toimintatavan mukaisesti, toimii työssään luotettavasti sekä noudattaa matkailualan säädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä.

Perustutkinnon suorittanut toimii työssään asiakaslähtöisesti, kannattavan liiketoiminnan mukaisesti ja tuloksellisesti. Hän toimii matkailutuotteiden ja -palvelujen laatumäärittysten mukaisesti. Hän seuraa matkailualan mahdollisuuksia ja alan kehitystä.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut suunnittelee työtään, osaa työskennellä tilanteiden mukaan itsenäisesti ja työryhmässä. Hän toimii työssään luovasti, joustavasti, vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti ja hänellä on hyvät ongelmanratkaisutaidot. Hän tuotteistaa, toteuttaa, markkinoi ja myy matkailutuotteita ja -palveluja työpaikan ja sen toimintaympäristön liikeidean, paikallisen kulttuurin ja matkailutrendien mukaan.

Matkailun perustutkinnon suorittanut pyrkii kehittämään omaa työtään ja työskentelyään alan toimijoiden kanssa. Perustutkinnon suorittaneella on alan perusvalmiuksien lisäksi erikoistunut osaaminen myynnin, neuvonnan ja tietopalvelun tai matkailupalvelujen toteuttamisen tehtävissä.

**Matkailupalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut matkailupalvelujen tuottaja** osaa toimia matkailupalvelujen tuotteistamisen ja toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä matkailun ohjelmapalveluyrityksissä tai matkailukeskusten ja -alueiden erilaisissa matkailuyrityksissä ja -organisaatioissa. Matkailupalvelujen tuottajan toimintaympäristö voi olla matkailukeskus, ohjelma- tai oheispalveluyritys, hotelli, kylpylä, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava paikka, jossa asiakkaille tarjotaan ja tuotetaan suoraan tai välillisesti ohjelma- ja oheispalveluja, kuten elämys- ja seikkailuretkiä. Matkailupalvelujen tuottaja markkinoi, myy ja toteuttaa ohjelma- ja oheispalveluja sekä muita asiakkaan hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hän myös hoi-  
taa ja huoltaa palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita sekä toimintaympäristöä.

**Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut matkailuvirkailija** osaa toimia matkailun neuvonta- ja myyntitehtävissä valtakunnallisissa, alueellisissa ja paikallisissa matkailun myynti- ja neuvontapalveluorganisaatioissa. Matkailuvirkailijan toimintaympäristö voi olla matkailu- tai matkatoimisto, hotellin vastaanotto ja myyntipalvelu, matkailukeskus, keskusvaraamo, liikenneyhtiön myyntipalvelu ja terminaali tai muun matkailuyrityksen tai -organisaation myynti- ja neuvontapiste, jossa asiakkaille tarjotaan matkailun neuvontaa ja/tai myydään matkailupalveluita oheispalveluineen.

Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista (L630/98 5 §).

## 1.2 MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO, 120 OV	
AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA	
<b>4. Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov</b>	
Tutkinnon osiin sisältyy työssäoppimista vähintään 20 ov, yrittäjyyttä vähintään 5 ov ja opinnäyte vähintään 2 ov	
4.1	Kaikille pakollinen tutkinnon osa
4.1.1	Matkailualan asiakaspalvelu, 20 ov
4.2	Matkailupalvelujen koulutusohjelma, matkailupalvelujen tuottaja
4.2.1	Matkailupalvelujen toteuttaminen, 30 ov
4.3	Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen koulutusohjelma, matkailuvirkailija
4.3.1	Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta, 30 ov
4.4	Kaikille valinnaiset tutkinnon osat
Valittava yhteensä 40 ov tutkinnon osista 4.4.1–4.5.5	
4.4.1	Majoituspalvelut, 10 ov
4.4.2	Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito, 10 ov
4.4.3	Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 10 ov
4.4.4	Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 10 ov
4.4.5	Matkailu- ja matkatoimistopalvelut, 10 ov
4.4.6	Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö, 10 ov
4.4.7	Opastuspalvelut, 10 ov
4.4.8	Puhdistuspalvelut matkailukohteessa, 10 ov
4.4.9	Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa, 10 ov
4.4.10	Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 10 ov
4.4.11	Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 5–10 ov
4.4.12	Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 10 ov
4.4.13	Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista
4.4.14	Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erikoisammattitutkinnoista
4.5	Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 0–10 ov
4.5.1	Yrittäjyys, 10 ov
4.5.2	Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 2 ov
4.5.3	Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat, 5–10 ov
4.5.4	Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat, 0–10 ov
4.5.5	Lukio-opinnot, 0–10 ov
4.6	Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat)
4.6.1	Yritystoiminta, 10 ov
4.6.2	Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (amatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot)
4.6.3	Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa

**NÄYTTÖTUTKINNOSSA**

**4. Ammatilliset tutkinnon osat**

4.1 Kaikille pakollinen tutkinnon osa

4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu

4.2 Matkailupalvelujen osaamisala, matkailupalvelujen tuottaja

4.2.1. Matkailupalvelujen toteuttaminen

4.3 Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala, matkailuvirkailija

4.3.1 Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta

4.4 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

Valittava neljä osaa tutkinnon osista 4.4.1–4.4.10 tai 4.4.12–4.4.14

4.4.1 Majoituspalvelut

4.4.2 Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito

4.4.3 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä

4.4.4 Matkailupalvelujen tuotteistaminen

4.4.5 Matkailu- ja matkatoimistopalvelut

4.4.6 Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö

4.4.7 Opastuspalvelut

4.4.8 Puhdistuspalvelut matkailukohteessa

4.4.9 Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa

4.4.10 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut

4.4.12 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista

4.4.13 Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista

4.4.14 Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erikoisammattitutkinnoista

4.6 Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat)

4.6.1 Yritystoiminta

4.6.2 Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista

(ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot)

AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA			
<b>5. Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot), 20 ov</b>			
<b>5.1</b>	<b>Pakolliset tutkinnon osat</b>	<b>Pakolliset</b>	<b>Valinnaiset</b>
5.1.1	Äidinkieli	4 ov	0–4
5.1.2	Toinen kotimainen kieli	1 ov	0–4
	5.1.2.1 Toinen kotimainen kieli, ruotsi	1 ov	
	5.1.2.2 Toinen kotimainen kieli, suomi	2 ov	
5.1.3	Vieras kieli	2 ov	0–4
5.1.4	Matematiikka	3 ov	0–4
5.1.5	Fysiikka ja kemia	2 ov	0–4
5.1.6	Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto	1 ov	0–4
5.1.7	Liikunta	1 ov	0–4
5.1.8	Terveystieto	1 ov	0–4
5.1.9	Taide ja kulttuuri	1 ov	0–4
<b>5.2</b>	<b>Valinnaiset tutkinnon osat</b>		
5.2.1	Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat, ks. edellä kohdat 5.1.1–5.1.9		
5.2.2	Ympäristötieto		0–4
5.2.3	Tieto- ja viestintätekniikka		0–4
5.2.4	Etiikka		0–4
5.2.5	Kulttuurien tuntemus		0–4
5.2.6	Psykologia		0–4
5.2.7	Yritystoiminta		0–4
		<b>16 ov</b>	<b>4 ov</b>
Opetuskieleltään ruotsinkielisessä koulutuksessa toisen kotimaisen kielen opintojen laajuus on 2 ov, jolloin pakollisten ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien laajuus on 17 ov ja valinnaisten 3 ov.			
Liikunnan pakollisten opintojen laajuus on 1 ov ja terveystiedon pakollisten opintojen laajuus on 1 ov. Koulutuksen järjestäjä voi päättää liikunnan ja terveystiedon pakollisten opintojen jakamisesta poikkeavalla tavalla kuitenkin siten, että niiden yhteislaajuus on kaksi opintoviikkoa.			
<b>6. Vapaasti valittavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 10 ov</b>			
Tutkinnon osiin sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov			

## Ammatillisen perustutkinnon muodostumisperiaatteet

Ammatilliset perustutkinnot muodostuvat ammatillisista tutkinnon osista, jotka voivat olla pakollisia tai valinnaisia. Lisäksi peruskoulutuksena suoritettaviin tutkintoihin sisältyy pakollisia ja valinnaisia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteiset opinnot) sekä vapaasti valittavia tutkinnon osia. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia, jotka laajentavat suoritettua tutkintoa, silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista. Tutkintokohtaiset valinnaisuussäännöt on esitetty edellä matkailualan perustutkinnon muodostuminen -taulukossa.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja voi valita ammatilliseen perustutkintoon tutkinnon osia myös muista ammatillisista tutkinnoista.

Opiskelija voi valita jatko-opintokelpoisuuden vahvistamiseksi lukio-opintoja ja suorittaa ylioppilastutkinnon. Nämä opinnot voivat korvata ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), muita valinnaisia tutkinnon osia ja vapaasti valittavia tutkinnon osia.

Valintojen tekemisen ja osaamisen tunnustamisen helpottamiseksi lukiossa suoritettujen tai suoritettavien opintojen korvaavuudet on määritelty luvussa 5 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot). Korvaavuuksien määrittely edistää myös koulutuksen järjestäjien yhteistyötä ja yhteisen opetustarjonnan hyödyntämistä.

Koko tutkinnon suorittaminen on ammatillisesta koulutuksesta annetun lain mukaisesti järjestetyssä tutkintoon johtavassa koulutuksessa ensisijainen tavoite. Lisäksi opiskelija voi suorittaa perustutkinnon myös suunnatun ammattipätevyuden tuottava tutkinnon osa tai osia kerrallaan, silloin kun se on yksilön opiskeluvalmiuksien, elämäntilanteen tai työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaista. Opiskelijoilla tulee tällöin olla joustavia mahdollisuuksia suorittaa koko tutkinto myöhemmin. Tällaisissa tilanteissa koulutuksen järjestäjät laativat opiskelijalle tai tutkinnon suorittajalle, mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä työpaikan kanssa, suunnitelman koko tutkinnon suorittamisesta.

## 1.3 ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINAIDOT

Elinikäisen oppimisen avaintaidoilla tarkoitetaan osaamista, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotossa sekä työelämän muuttuvissa olosuhteissa selviytymisessä. Ne ovat tärkeä osa ammattitaitoa ja kuvastavat yksilön älyllistä notkeutta ja erilaisista tilanteista selviytymistä. Ne lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä ja kansalaisvalmiuksia, ja niiden avulla opiskelijat tai tutkinnon suorittajat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Niillä on myös suuri merkitys yksilön elämän laatuun ja persoonallisuuden kehittymiseen.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältävät edellisen ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden yhteisten painotusten ja kaikille aloille yhteisen ydinosaamisen lisäksi perusopetuksen ja lukion aihekokonaisuuksia sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston suosituksia 2005/0221 (COD) elinikäisen oppimisen avaintaidoiksi.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) tavoitteisiin ja ammatillisten tutkinnon osien

ammattitaitovaatimuksiin ja niiden arviointikriteereihin. Erikseen arvioitava elinikäisen oppimisen avaintaidon arvioinnin kohde sisältää seuraavat elinikäisen oppimisen avaintaidot: oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka sekä terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Elinikäisen oppimisen avaintaitoja ovat

1. oppiminen ja ongelmanratkaisu
2. vuorovaikutus ja yhteistyö
3. ammattietiikka
4. terveys, turvallisuus ja toimintakyky
5. aloitekyky ja yrittäjäyys
6. kestävä kehitys
7. estetiikka
8. viestintä ja mediaosaaminen
9. matematiikka ja luonnontieteet
10. teknologia ja tietotekniikka
11. aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

## **Elinikäisen oppimisen avaintaitojen kuvaus**

### **Oppiminen ja ongelmanratkaisu**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee toimintaansa sekä kehittää itseään ja työtään. Hän arvioi omaa osaamistaan. Hän ratkaisee työssään ongelmia sekä tekee valintoja ja päätöksiä. Hän toimii työssään joustavasti, innovatiivisesti ja uutta luovasti. Hän hankkii tietoa, jäsentää, arvioi ja soveltaa sitä.

### **Vuorovaikutus ja yhteistyö**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä ilmaisee erilaisia näkökantoja selkeästi, rakentavasti ja luottamusta herättäen. Hän toimii yhteistyökykyisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä sekä kohtelee erilaisia ihmisiä tasavertaisesti. Hän noudattaa yleisesti hyväksytyjä käyttäytymissääntöjä ja toimintatapoja. Hän hyödyntää saamaansa palautetta toiminnassaan.

### **Ammattietiikka**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii työssään ammatin arvoperustan mukaisesti. Hän sitoutuu työhönsä ja toimii vastuullisesti noudattaen tehtyjä sopimuksia ja ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

### **Terveys, turvallisuus ja toimintakyky**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii turvallisesti ja vastuullisesti työ- ja vapaa-aikana sekä liikenteessä ja ylläpitää terveellisiä elintapoja sekä toiminta- ja työkykyään. Hän työskentelee ergonomisesti ja hyödyntää alallaan tarvittavan terveystieteiden sekä ehkäisee työhön ja työympäristöön liittyviä vaaroja ja terveyshaittoja.

### **Aloitekyky ja yrittäjyys**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja edistää toiminnallaan tavoitteiden saavuttamista. Hän toimii aloitteellisesti ja asiakaslähtöisesti työntekijänä ja/tai yrittäjänä. Hän suunnittelee toimintaansa ja työskentelee tavoitteiden saavuttamiseksi. Hän toimii taloudellisesti ja tuloksellisesti ja johtaa itseään. Hän mitoittaa oman työnsä tavoitteiden mukaan.

### **Kestävä kehitys**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii ammattinsa kestävän kehityksen ekologisen, taloudellisten, sosiaalisten sekä kulttuuristen periaatteiden mukaisesti. Hän noudattaa alan työtehtävissä keskeisiä kestävän kehityksen säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia.

### **Estetiikka**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja ottaa toiminnassaan huomioon oman alansa esteettiset tekijät. Hän edistää tai ylläpitää työympäristönsä viihtyisyyttä ja muuta esteettisyyttä.

### **Viestintä ja mediaosaaminen**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti tilanteeseen sopivalla tavalla hyödyntäen kielitaitoaan. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja havainnoi, tulkitsee sekä arvioi kriittisesti erilaisia mediatuotteita. Hän käyttää mediaa ja viestintäteknologiaa sekä tuottaa media-aineistoja.

### **Matematiikka ja luonnontieteet**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja käyttää peruslaskutoimituksia työssä vaadittavien ja arkipäivän laskutehtävien ratkaisemisessa. Hän käyttää esim. kaavoja, kuvaajia, kuvioita ja tilastoja ammattitehtävien ja -ongelmien ratkaisemisessa. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja soveltaa fysiikan ja kemian lainalaisuuksiin perustuvia menetelmiä ja toimintatapoja työssään.

### **Teknologia ja tietotekniikka**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hyödyntää ammatissa käytettäviä teknologioita monipuolisesti. Hän ottaa työssään huomioon tekniikan hyödyt, rajoitukset ja riskit. Hän käyttää tietotekniikkaa monipuolisesti ammatissaan ja kansalaisena.

### **Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osallistuu rakentavalla tavalla yhteisön toimintaan ja päätöksentekoon. Hän toimii oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti sekä työssä että arkielämässä. Hän noudattaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakeja. Hän toimii asiallisesti ja työelämän vaatimusten mukaisesti eri kulttuuritaustan omaavien ihmisten kanssa kotimaassa ja kansainvälisissä toiminnoissa.

## **1.4 JATKO-OPINTOKELPOISUUS**

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 4 §:n mukaan ammatilliset perustutkinnot antavat jatko-opintokelpoisuuden yliopistoihin ja ammattikorkeakouluihin.

# PERUSTUTKINNON PERUSTEIDEN TOIMEENPANO AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

## 2.1 OPEUSSUUNNITELMAN LAADINTA JA SISÄLTÖ

Lain ammatillisesta koulutuksesta (630/1998 14 §) mukaan koulutuksen järjestäjän tulee hyväksyä koulutusta varten opetussuunnitelma, jonka tulee perustua tässä asiakirjassa oleviin perustutkinnon perusteisiin. Sen tulee sisältää toimenpiteet koulutukselle asetettujen tehtävien ja tavoitteiden saavuttamiseksi (L 630/1998, 5 §). Opetussuunnitelma tulee hyväksyä erikseen suomen-, ruotsin- ja saamenkieliseen koulutukseen sekä tarvittaessa muulla kielellä annettavaan koulutukseen. Koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelma on julkinen asiakirja. Opetussuunnitelma säätelee ja ohjaa koulutuksen järjestäjän toteuttamaa koulutusta ja opetukseen läheisesti liittyvää muuta toimintaa. Opiskelijan oikeusturvan takaamiseksi opetussuunnitelman tulee antaa opiskelijalle riittävät tiedot tutkintoon sisältyvistä tutkinnon osista ja opinnoista, arvioinnista ja opintojen suorittamiseen liittyvistä järjestelyistä. Opetussuunnitelma on laadittava siten, että se mahdollistaa opiskelijoille yksilölliset ammatillisten opintojen valinnat sekä lukio-opintojen ja ylioppilastutkinnon suorittamisen. Opetussuunnitelma toimii myös sisäisen ja ulkoisen arvioinnin pohjana ja antaa mahdollisuuden arvioida koulutuksen järjestäjän toteuttaman koulutuksen vaikuttavuutta.

Koulutuksen järjestäjä varaa koulutukseen tarvittavat voimavarat. Koulutuksen järjestäjä huolehtii opetussuunnitelmassa siitä, että opiskelija voi saavuttaa tutkinnolle asetetut tavoitteet, saa riittävästi opetusta ja tarvitsemaansa ohjausta koulutuksen järjestämistavasta riippumatta oppilaitoksen kaikkina työpäivinä, myös työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen aikana.

Opetussuunnitelma sisältää kaikkia koulutusaloja ja tutkintoja varten yhteisen osan ja tutkintokohtaisesti eriytyvät osat.

## 2.1.1 Opetussuunnitelman yhteinen osa

Opetussuunnitelman yhteisessä osassa määritellään kaikille perustutkinnoille yhteiset periaatteet ja menettelytavat sekä koulutuksen järjestäjän keskeiset arvot.

Opetussuunnitelman yhteinen osa sisältää ainakin

- ♦ koulutuksen järjestämisen ammatillisena peruskoulutuksena, työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävänä koulutuksena ja oppisopimus-koulutuksena (L 630/1998, 3 §, 15 §, 17 §)
- ♦ koulutuksen järjestämisen lähi-, etä-, monimuoto-opetuksena (L 630/1998, 15 §) ja verkko-opetuksena
- ♦ suunnitelmat ja toimintatavat tutkinnon osan tai osien suorittamiseksi sekä opiskelijoiden mahdollisuudet täydentää opintojaan ja suorittaa koko tutkinto
- ♦ opintojen tarjonnan yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien ja työelämän kanssa (L 630/1998, 14 §, 10 §)
- ♦ toimenpiteet opetukseen liittyvästä yhteisöllisyyttä vahvistavasta toiminnasta, joka tarjoaa mahdollisuuden arvopohdintaan ja kulttuuriperintöön perehtymiseen (A 811/1998, 9 §)
- ♦ yhteiset toimintatavat opiskelijan arvioinnin (L 601/2005, 25a §) toteuttamisesta luvun 7 mukaisesti
- ♦ luvun 8 mukaisten muiden määräysten toteuttamisen
- ♦ henkilöstön kehittämissuunnitelman

Koulutuksen järjestäjän tulee tehdä opetussuunnitelmaan suunnitelmat koulutuksellista tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja kestävää kehitystä edistävästä toimenpiteistä. Koulutuksen järjestäjän tulee ottaa koulutuksen järjestämisessä huomioon myös muiden säädösten koulutusta koskevat velvoitteet.

## 2.1.2 Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa

Opetussuunnitelman tutkintokohtaisessa osassa määrätään ammatillisten tutkinnon osien ja ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) järjestäminen yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien ja työelämän kanssa. Lisäksi määrätään opetuksen ajoitus, oppimisympäristöt ja opetusmenetelmät, joiden avulla opiskelija voi saavuttaa tutkinnon ammattitaitovaatimukset ja tavoitteet.

Tutkintokohtaisessa osassa määrätään myös koulutuksen järjestäjän tarjoamat opinnot muista tutkinnoista sekä opiskelijan mahdollisuudet suorittaa useampia kuin yksi tutkinto. Siinä päätetään ammatillisten ja ammattitaitoa täydentävien tut-

kinnon osien (yhteisten opintojen) arviointisuunnitelma, joka sisältää ammattiosaamisen näytöt ja muun osaamisen arvioinnin.

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa sisältää ainakin

- ♦ tutkinnon muodostumisen pakollisista ja valinnaisista ammatillisista tutkinnon osista ja ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista
- ♦ opintojen etenemisen, ajoituksen ja järjestämisen
- ♦ vapaasti valittavien tutkinnon osien tarjonnan
- ♦ suunnitelman ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävien tutkinnon osien (perustutkintoa laajentavien tutkinnon osien) järjestämisestä
- ♦ suunnitelman tutkinnon osien arvioinnista ja osaamisen arviointimenetelmistä
- ♦ suunnitelman ammatillisten tutkinnon osien arvioinnista siten, että se sisältää toimielimen hyväksymän suunnitelman ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista
- ♦ paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, niiden ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaisten lisäosien tavoitteet, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit.

### 2.1.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

Laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 14 §) on säädetty opiskelijan mahdollisuudesta yksilöllisiin opintojen valintoihin ja asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 3 §, 4 §, 12a §) opinnoista tiedottamisesta ja opinto-ohjauksesta ja osaamisen tunnustamisesta. Jotta opiskelijan yksilöllinen valinnaisuus toteutuu, koulutuksen järjestäjän tulee laatia opiskelijan yksilöllisten lähtökohtien pohjalta henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS), jota päivitetään koko koulutuksen ajan.

# PERUSTUTKINNON SUORITTAMINEN NÄYTTÖTUTKINTONA

## 3.1 YLEISTÄ NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄSTÄ

Näyttötutkintojärjestelmä tarjoaa aikuisväestölle joustavan tavan osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamistaan tai työtehtävien vaihtuessa valmistua myös uuteen ammattiin. Näyttötutkinnossa henkilön ammatillinen osaaminen voidaan kansallisesti ja laadullisesti tunnustaa riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt työkokemuksen, opintojen tai muun toiminnan kautta. Näyttötutkintojärjestelmässä työnantajataho, työntekijätaho ja opetusala tekevät tiivistä yhteistyötä tutkintorakennetta kehitettäessä, tutkintojen perusteita laadittaessa, tutkintotilaisuuksia suunniteltaessa ja järjestettäessä sekä tutkintosuorituksia arvioitaessa.

Näyttötutkintoina voidaan suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. Näyttötutkinnon perusteissa on määritelty ammattitaito työelämässä tarvittavina osaamisvaatimuksina. Tutkinnot rakentuvat osista, jotka vastaavat itsenäisiä työkokonaisuuksia.

## 3.2 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 säätöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

## 3.3 NÄYTTÖTUTKINNON SUORITTAMINEN

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkin-

non 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 määrättyt tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

## 3.4 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.

## 3.5 HENKILÖKOHTAISTAMINEN NÄYTTÖTUTKINNOSSA

Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen sekä tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Opetushallitus on antanut henkilökohtaistamista koskevan erillisen määräyksen.

## 3.6 AMMATTIT AidON 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. Mikäli tutkinnon suorittaja on jo aikaisemmin ammatillisessa peruskoulutuksessa tai näyttötutkintona osoittanut ammattitaitonsa jossakin tämän tutkinnon osassa, aiemmin suoritettu tutkinto tai tutkinnon osa on esitettävä tunnustettavaksi osaksi näyttötutkintona suoritettavaa tutkintoa. Aikaisemmin hankitulle ja osoitetulle osaamiselle ei voida asettaa mitään yleistä aikarajaa, mutta osaamisen ajantasaisuus voidaan tarkistaa. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta. Tarvittaessa tutkinnon suorittajan on osoitettava osaamisensa vastaavuus suoritettavan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin.

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 saada tietää arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle annetaan palautetta osana hyvää arviointiprosessia. Tutkintotoimikunta tekee lopullisen päätöksen arvioinnista.

### 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.

## 3.7 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.

## 3.8 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.

# 4

## MATKAILUALAN PERUSTUTKINNON AMMATILЛИSET TUTKINNON OSAT, AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA ARVIOINTI

### 4.1 KAIKILLE PAKOLLINEN TUTKINNON OSA

#### 4.1.1 Matkailualan asiakaspalvelu

##### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin
- ♦ ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita
- ♦ palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeidea tai toimintatapaa noudattaen
- ♦ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- ♦ hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään
- ♦ päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia
- ♦ tekee yhteistyötä matkailualan yritysten tai organisaatioiden kanssa.

##### **Arviointi**

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjattuna	suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjeen mukaan	suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut itsenäisesti ja arvioi toimintansa onnistumista
Asiakkaiden vastaanottaminen	selvittää tavanomaisissa tilanteissa asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä ja keskustelee eri vaihtoehdoista
Asiakaspalvelijana toimiminen	toimii matkailuyrityksen yleisten toimintatapojen mukaisesti ja noudattaa yrityksen palvelumallia	toimii matkailuyrityksen asiakas- ja palvelulupauksen mukaisesti	palvelee yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden ja toteuttaa kiitettävästi matkailuyrityksen palvelulupauksen
	toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja ohjattuna edistää asiakassuhteita	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa ja ilmaisee itseään sujuvasti, edistää asiakassuhteita	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa huomioiden sanallisen ja sanattoman viestinnän sekä ilmaisee itseään sujuvasti ja ilmeikkäästi
Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	tekee tarvittavia jälkitoimenpiteitä	tekee tarvittavat jälkitoimenpiteet	tekee oma-aloitteisesti tarvittavat jälkitoimet
	ottaa vastaan palautetta.	ottaa vastaan ja tiedustelee palautetta.	ottaa vastaan ja aktiivisesti tiedustelee palautetta, viestittää palautteesta ja käsittelee sitä työyhteisössä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakaspalvelutilanteessa käytettävien resurssien ja tietotekniikan käyttö	käyttää ohjauksen avulla yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia	käyttää yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia	käyttää joustavasti ja vastuullisesti tilanteen mukaan yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia
Matkailupalvelujen informaatio- ja muun materiaalien käyttö	käyttää tavanomaisia informaatiomateriaaleja.	käyttää informaatiomateriaaleja niin, että informaatiota on asiakkaiden saatavilla.	käyttää eri informaatiomateriaaleja ja mahdollisuuksia niin, että erilaiset asiakkaat saavat monipuolisesti informaatiota.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Suomen matkailualueiden vertailu	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin niin, että vertailee tavanomaisia kulttuurin ja luonnon vetovoimatekijöitä	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin niin, että vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään	perehtyy Suomen matkailu-alueisiin, kulttuurisiin ja luonnon vetovoimatekijöihin sekä vertailee omaa aluetta muihin kohteisiin lähialueilla
Matkailupalveluiden, -tuotteiden ja kulttuuritekijöiden esitleminen	perehtyy keskeisimpiin paikallisiin matkailun tuotteisiin ja palveluihin niin, että opastettuna pystyy esittelemään eri matkailuyritysten tuottamia palveluja asiakkaille	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan niin, että pystyy esittelemään eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia palveluja asiakkaille	hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan ja esittelee eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia vaihtoehtoisia palveluja asiakkaille
	tunnistaa tavanomaisten matkailijoiden tarpeita ja odotuksia	löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille sopivia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti	löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Työturvallisuudesta huolehtiminen	huolehtii ohjattuna henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii ohjeen mukaan henkilökohtaisesta työturvallisuudesta	huolehtii itsenäisesti henkilökohtaisesta työturvallisuudessa

Hygieniasäädösten noudattaminen	noudattaa ohjattuna hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.	noudattaa ohjeen mukaan hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.	noudattaa ja soveltaa työssään oma-aloitteisesti hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.
---------------------------------	--	--	---

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	selviytyy tutuista tilanteista asiakkaiden kanssa mutta uusissa asiakastilanteissa tarvitsee ohjausta	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja ja selviytyy muuttuvissa tilanteissa oma-aloitteisesti	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja, löytää tilanteeseen tarkoituksenmukaisia erilaisia toiminta- ja ratkaisutapoja ja toimii niiden mukaisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii asiallisesti ja selviytyy asiakaskontakteista sekä omista työtehtävistä työyhteisössä	toimii asiakasta arvostaen, huolellisesti ja aktiivisesti omissa työtehtävissä työyhteisössä	toimii tilanteen huomioiden ja asiakasta arvostaen, huolellisesti, aktiivisesti ja joustavasti asiakastilanteissa sekä omissa työtehtävissä työyhteisössä
	tekee yhteistyötä ohjattuna matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	tekee yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa	tekee monipuolisesti yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot
	ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyään	ylläpitää työ- ja toimintakykyään	edistää aktiivisesti omaa työ- ja toimintakykyään
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakaspalvelutilanteissa (opastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, majoitus- ja ravitsemispalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluis-

sa, myynti- tai neuvontapalveluissa) yrityksen liikeidean tai toimintatavan mukaan ja tekemällä yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä (esimerkiksi luonto-, seikkailu-, kulttuuriohjelmassa), majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ◆ työprosessin hallinta kokonaan
- ◆ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.2 MATKAILUPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA TAI OSAAMISALA, MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJA

### 4.2.1 Matkailupalvelujen toteuttaminen

#### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ◆ valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen
- ◆ vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta
- ◆ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- ◆ käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita ja välineitä
- ◆ hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä
- ◆ varmistaa asiakastyytyväisyyden
- ◆ arvioi omaa työtä ja toimintaansa.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Matkailupalvelujen toteuttamiseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä, suunnittelee tutuissa tilanteissa oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee ohjeen mukaan matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä	perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee omatoimisesti matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä kehittäen työ- ja toimintatapoja
Matkailupalvelujen toteuttaminen	vastaanottaa asiakkaita yrityksen toimintaohjeen mukaisesti	vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti yrityksen toimipaikan tavan mukaisesti ja etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin	vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti ottaen huomioon työpaikan erityisvaatimukset ja työympäristön muun toiminnan sekä etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin
	ohjaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen tutussa työpaikan tilanteessa	ohjaa ohjeiden mukaisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen	ohjaa asiantuntevasti ja oma-aloitteisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen
	toteuttaa ja on mukana matkailupalvelujen toteuttamisessa toisten apuna	toteuttaa tilanteen mukaisesti tai työryhmässä matkailupalveluja	toteuttaa tilanteen mukaisesti ja osittain itsenäisesti tai työryhmässä matkailupalveluja ottaen huomioon asiakkaiden erityistarpeet ja -tilanteet

Asiakastyytyvyyden varmistaminen	kuuntelee asiakaskokemuksia	kuuntelee ja tiedustelee asiakaskokemuksia ja vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi	kuuntelee ja kiinnostuneena tiedustelee asiakaskokemuksia, vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi ja osallistuu palautteen jälkeiseen kehittämiseen
	huoltaa ohjattuna käytettyjä resursseja tai eläimiä, siistii toimintaympäristöt	huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä, pitää oma-aloitteisesti toimintaympäristöt siistinä	huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä oma-aloitteisesti, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä
Oman toiminnan arviointi	arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvioi vahvuuksia ja mahdollisuuksia.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Turvallisuussuunnitelman noudattaminen	toimii opastettuna turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan	toimii ohjeen ja turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan	toimii omatoimisesti palvelutilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan
Taloudellinen toiminta matkailupalvelun eri vaiheissa	toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja taloudellisesti	toimii taloudellisesti käytävissä olevat resurssit huomioiden, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä yrityksen liikeidean mukaisesti	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytävissä olevat resurssit huomioiden ja toimii yrityksen liikeidean mukaisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä organisaation tuloksellisuutta edistävästi

Laadukas toiminta	selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työlleen laatuvaatimuksia ja toimii niiden mukaisesti
	arvioi opastettuna kestävän toimintatavan mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän toimintatavan mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän toimintatavan mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä
	toimii ohjattuna ympäristövastuullisesti	toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti	toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti
Toimintaympäristön mukaisen ja matkailupalvelussa tarvittavien resurssien käyttäminen ja huoltaminen	toimii opastettuna työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	toimii työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden	toimii työssään ja työympäristössään itsenäisesti, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden
	palvelee asiakkaita myyntihenkisessä muun henkilöstön kanssa tietäen erilaisista kulttuuritaustoista	palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisessä ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan	palvelee asiakkaita markkinoiden ja myyden sekä ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan
	käsittelee ja käyttää toisen apuna matkailupalvelujen tavanomaisia resursseja	käsittelee ja käyttää matkailupalvelujen erilaisia resursseja	käsittelee ja käyttää itsenäisesti matkailupalvelujen erilaisia resursseja
	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet tutuissa tilanteissa.	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet ohjeiden mukaan.	varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ja tekee ehdotuksia resurssien varastoinnin kehittämiseksi.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Yrityksen ja alueen matkailupalvelujen tarjoaminen ja tiedonhaku	vastaa matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo keskeisimmistä alueen tuote- ja palvelutarjonnasta	vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo oma-aloitteisesti laajasti alueen tuotteista ja palveluista sekä tapahtumista
	hakee ohjattuna tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	hakee yhteistyössä tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista	hakee itsenäisesti tietoa ja osaa tulkita matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeita

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisinä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisinä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisinä	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	opastaa ja ohjaa asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tekee yhteistyötä tavannomaisissa tilanteissa työyhteisössään	tekee yhteistyötä työyhteisössään ja ymmärtää, mitä laatu merkitsee asiakaspalveluiden tuottamisessa	toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa ja ymmärtää laadun merkityksen ja toimii aktiivisesti sen mukaisesti ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot	hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot
	huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään
	tarvitsee tukea asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa	toimii ohjeen mukaan erilaisissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa ja pyytää apua tarvittaessa	toimii ennakoimattomissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa turvallisuus-suunnitelman mukaisesti ja pyytää apua tarvittaessa

Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä työryhmän jäsenenä matkailutapahtumassa valitsemassaan yrityksessä tai organisaatiossa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii avustajana matkailupalveluissa valitsemassaan tai hänelle osoitetussa matkailuympäristössä ja -tehtävissä, kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, teema- ja huvipuistoissa, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, ruokapalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa tai seikkailuissa. Näyttöpaikassa tulee olla matkailupalveluun liittyvät ja tarvittavat koneet, laitteet sekä välineet, varusteet tai eläimet joko työskentely- tai yhteistyöyrityksessä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.3 MATKAILUPALVELUJEN MYYNNIN JA TIETOPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA TAI OSAAMISALA, MATKAILUVIRKAILIJA

### 4.3.1 Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ esittelee, suosittelee ja neuvoo matkailupalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa
- ♦ myy ja tekee varauksia
- ♦ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- ♦ hankkii asiakkaan tarvitsemaa tietoa matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa olevia tietojärjestelmiä hyödyntäen
- ♦ tekee yhteistyötä matkailupalvelujen tuottajien kanssa
- ♦ sopii maksutavoista ja tarvittaessa ottaa vastaan maksun eri maksutavoilla
- ♦ varmistaa asiakastyytyväisyyden
- ♦ osallistuu tarvittavien neuvonta- tai informaatiomateriaalien tekemiseen
- ♦ arvioi omaa työtä ja toimintaansa.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Myynti- ja neuvontatilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla	pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla
	valmistelee ohjattuna työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa asiakastilojen siisteyden	valmistelee ohjeen mukaan työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät	valmistelee omatoimisesti työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa oma-aloitteisesti, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät

Asiakastarpeiden ja toiveiden tiedustelu ja matkailupalvelujen selvittäminen	kohtaa asiakkaan ja käyttää ohjattuna yrityksen tavantomaisia tiedon hankintatapoja selvittäessään tavantomaisia kohdevaihtoehtoja	kohtaa asiakkaan ja selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita	kohtaa asiakkaan itsenäisesti, selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita, toiveita ja ongelmia
		valitsee sopivat tiedon hankintatavat ja selvittää tavantomaisia kohde- ja palveluvaihtoehtoja asiakkaille	valitsee itsenäisesti ja toimeksiannon kannalta olennaiset tiedon hankintatavat sekä selvittää erilaisille asiakkaille sopivia kohde- ja palveluvaihtoehtoja
Palvelujen ja vaihtoehtojen esitteleminen ja suosittelu	esittelee toimipaikkansa yleisimpiä tuotteita ja niiden hintoja sekä välittää matkaesitteissä olevaa tietoa	esittelee hankkimansa tiedon ja suunnittelemansa tuotteen tai palvelun sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten	esittelee erihintaisia matkustusvaihtoehtoja ja neuvottelee asiakkaan kanssa niiden eduista ja haitoista, sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten
			perustelee ja antaa lisätietoja tarvittaessa, tukee asiakasta ostopäätöksen tekemisessä
Matkailupalvelujen myynti ja varausten tekeminen	vastaanottaa tavantomaisen toimeksiannon, avustaa tavallisimpien matkailupalvelujen varaamisessa ja myymisessä	vastaanottaa tavantomaisen toimeksiannon, varaa ja myy matkailupalveluja sekä tarjoaa oheistuotteita	vastaanottaa toimeksiannon, varaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä tarjoaa ja myy oheistuotteita ja lisäpalveluja asiakkaalle
	sopii ja hoitaa avustettuna maksutavat	sopii ja hoitaa maksutavat tai -järjestelyt	sopii ja hoitaa omaaloitteisesti maksutavat tai -järjestelyt
	tulostaa asiakkaan dokumentit ja antaa ne asiakkaalle sekä sopii myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit	tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti ja tiimin avustuksella myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit ja toimittaa ne ajallaan	tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti myöhemmin toimitettavat dokumentit ja toimittaa ne ajallaan
Asiakastytyväisyyden varmistaminen	vastaanottaa asiakaspalautetta omasta toiminnastaan	vastaanottaa asiakaspalautetta omasta ja yrityksen toiminnasta, viestii palautteen eteenpäin	varmistaa asiakastytyväisyyden tarjoamalla esim. apua ja neuvoja, jos asiakas niitä vielä tarvitsee
			vastaanottaa ja aktiivisesti kerää asiakaspalautetta matkakohteista sekä omasta ja koko yrityksen toiminnasta, käsittelee palautteen ja viestii sen eteenpäin yrityksen ohjeiden mukaisesti

Oman toiminnan arviointi	arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.
--------------------------	---	--	--

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Taloudellisen ja kestävän toimintatavan noudattaminen palvelun eri vaiheissa	toimii kustannustietoisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen	toimii kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen
Laadukas toiminta	selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työnsä laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti
Toimisto-ohjelmien ja varausjärjestelmän käyttö	käyttää ohjatusti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä	käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä	käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä sekä hyödyntää erilaiset kirjallisia ja sähköisiä apuvälineitä
	käyttää dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä	käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä	käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä
Neuvonta- ja informaatiomateriaalin tekeminen	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä ohjatusti.	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä.	tuottaa neuvontamateriaalia oman paikkakunnan palveluista työryhmän jäsenenä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Matkailu- ja palvelutarjonnan tietojen välittäminen	käyttää dokumentteja esitellessään asiakkaalle tavantomaisia matkailupalvelujen tietoja	välittää asiakkaille tietoa tavallisimmista matkailupalveluista huomioiden asiakkaan kulttuuritaustan	välittää ja tulkitsee tietoa keskeisten kohdemaiden matkailullisista piirteistä ja koti- ja ulkomaiden matkakohteiden sijainnista, luonteesta ja palveluista

Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	laskee opastettuna tuotteen tai palvelun kustannuksia	laskee ohjeen mukaan tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää pääosin kustannusten muodostumisen periaatteita	laskee työssään tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää kustannusten muodostumisen periaatteita
Markkinointihenkesesti toimiminen sekä alan yritystoiminnan arviointi	esittelee asiakkaille alueen keskeisiä palveluja	markkinoi erilaisissa tilanteissa alueen tuotteita ja palveluja, selvittää niiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia	markkinoi aktiivisesti asiakkaille tuotteita ja palveluja sekä seuraa aktiivisesti matkailu- ja kuljetuspalvelujen tarjonnan kehitystä ja kehittämisen mahdollisuuksia arvioi alan liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa
Asiakaspalvelijana toimiminen suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Asiakaspalvelijana toimiminen vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Työtä ja toimintaa koskevien sääntöjen ja säädösten noudattaminen	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä
Työsuhteen, -sopimuksen ja TES:n noudattaminen	toimii ohjatusti työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.	toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.	toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttaa toimintaansa ohjattuna	muuttaa ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta	arvioi toimintaansa ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita sekä toimii asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi
	toimii työssään ohjeistuksen mukaisesti	toimii itsenäisesti tai tilanteen vaatiessa tiimin kanssa	toimii itsenäisesti ja tiimissä löytäen ratkaisuja sovellettaviksi eri tilanteissa
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tekee yhteistyötä tavannoimaisissa tilanteissa työyhteisössään	tekee yhteistyötä työyhteisössään	tekee työyhteisössään yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja
	ohjattuna siistii toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti	pitää oma-aloitteisesti toimintaympäristön siistinä yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti	tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään	huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla myynti- ja neuvontatehtävissä palvellen eri kieli- ja kulttuuritaustaisia asiakkaita myynti- ja neuvontapalveluja tarjoavassa yrityksessä tai organisaatiossa tai muussa vastaavassa paikassa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja tekee työryhmän jäsenenä myös neuvonta- tai informaatiomateriaaleja ja toimii yhteistyössä liikenneyhtiöiden, majoitus- ja ravitsemisyriyten tai muiden toimijoiden kanssa. Näyttöpaikassa tulee olla tiedon hankintaan ja viestintään tarvittavat välineet. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## **4.4 KAIKILLE VALINNAISET TUTKINNON OSAT**

### **4.4.1 Majoituspalvelut**

#### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja
- ♦ hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita
- ♦ valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille
- ♦ perii maksuja tai välittää tietoja laskutusta varten.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakastilojen kunnostaminen	kunnostaa ja huoltaa ohjattuna majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteää saunan ja kunnostaa myös saunatilat	kunnostaa ja huoltaa ohjeen mukaan majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteää saunan ja kunnostaa myös saunatilat	kunnostaa ja huoltaa itsenäisesti majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteää saunan ja kunnostaa myös saunatilat
	huolehtii ohjattuna ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet	huolehtii ohjeen mukaan ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet	huolehtii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet
Asiakkaan vastaanottaminen ja majoittaminen	tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita tavanomaisissa tilanteissa	tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa	tervehtii, huomioi asiakkaat toimipaikan toimintatavan mukaisesti ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa
	tiedustelee ohjattuna asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä esittelee asiakkaille toimipaikan palveluja ja mahdollisuuksia	tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti sekä esittelee asiakkaille toimipaikan vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia	tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti sekä esittelee asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia, löytää erilaisille asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja toimipaikasta tai ympäristöstä
Palvelun päättäminen	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun ohjatusti eri maksutavoilla ja ottaa vastaan palautteen.	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee palautetta ohjeen mukaan.	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee aktiivisesti palautetta.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakas- ja työtilojen puhtaanapidosta huolehtiminen	valitsee ja käyttää ohjatusti puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä	valitsee ja käyttää itsenäisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä	valitsee ja käyttää tilanteen mukaan, itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä
Aamiaisen järjestäminen	hoitaa ohjatusti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille	hoitaa toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille	hoitaa omatoimisesti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille
	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti	toimii hygieniavaatimusten mukaisesti
	hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon tarviton toisinaan apua	hoitaa ohjeiden mukaan astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon	hoitaa itsenäisesti astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon
Majoituksen varaus- ja maksukäytäntöiden hoitaminen	toimii ohjattuna toimipaikan varauskäytännön mukaisesti ja tavanomaisissa tilanteissa perii maksun tai välittää tiedot laskutusta varten.	toimii toimipaikan varauskäytännön mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta.	toimii erilaisissa tilanteissa itsenäisesti toimipaikan varauskäytännön mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta
			kokemusten perusteella ideoi ja antaa kehittämishetdotuksia toimipaikan majoituspalvelutoimintaan.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Erilaisten majoituspalvelujen ja toimintaympäristöjen vertailu	huomioi omassa työssään erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja	huomioi oman toimintaympäristön toiminnassa erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja	vertailee palvelutarjontaa ja erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja suhteessa muihin majoituspalveluyrityksiin
Aamiaisen elintarvikkeiden ja valmistusvälineiden käyttö	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin ja valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti tarviten toisinaan apua.	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin, niiden valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.	tuntee aamiaisen valmistuksessa käytettäviä raaka-aineita ja valmistaa niistä itsenäisesti erilaisia ja laadukkaita aamiaisia.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	viestii tavanomaisissa tilanteissa asiallisesti ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita	viestii asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita	viestii erilaisissa tilanteissa asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita
	tekee työryhmän mukana yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	tekee itsenäisesti yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa	tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä työpaikassa ja toimintaympäristön muiden tahojen kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	toimii ohjattuna oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	toimii ohjeen mukaan oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti	toimii itsenäisesti oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa leirintäalueilla, loma- ja mökkikylissä, maaseutumatkailuyrityksissä, aamiaismajoitusyrityksissä tai muissa vastaavissa pienimuotoisissa matkailijoita majoittavissa yrityksissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.2 Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ tekee kiinteistön- ja ympäristönhoitoon liittyviä suunnittelu- ja esivalmistelutöitä
- ♦ hoitaa matkailukeskuksen ja -yrityksen kiinteistön tiloja ja niiden ympäristöä
- ♦ tekee jälkityöt.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakastilauksissa tarvittavien laitteiden kunnossapito	suunnittelee ohjattuna työtään	suunnittelee työnsä työryhmässä	suunnittelee työnsä työryhmässä ottaen huomioon asiakastilaukset ja kiireellisyysjärjestyksen
	avustaa koneiden, laitteiden tai varusteiden kunnossapidossa	kunnostaa ohjeen mukaan koneita, laitteita tai varusteita	pitää omatoimisesti huolta koneiden, laitteiden ja varusteiden käyttökunnosta
Matkailukiinteistön tilojen ja ympäristön hoitaminen	avustaa kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita	tekee ohjeiden mukaan kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita	tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita

Jälkitöiden tekeminen	puhdistaa ohjeen mukaan käyttämänsä työvälineet	puhdistaa käyttämänsä työvälineet	puhdistaa käyttämänsä työvälineet ja tarkistaa huoltotarpeen
	pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä	pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä	pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä
	ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti.	ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteli-aasti sekä tiedottaa palautteesta eteenpäin	ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteli-aasti sekä tiedottaa palautteesta eteenpäin ja keskustelelee siitä työyhteisössä
		arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään.	arvioi ja kehittää palautetta hyödyntäen omaa työtään sekä kehittää palautteen perusteella alueella tarjottavia palveluja yhteistyössä yrityksen henkilöstön kanssa.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Kiinteistön ja ympäristön hoidossa käytettävien koneiden, laitteiden ja välineiden valitseminen	valitsee ohjattuna käyttötarkoitukseen sopivat koneet ja välineet	valitsee ohjeiden mukaisesti käyttötarkoitukseen sopivat koneet ja välineet	valitsee itsenäisesti käyttötarkoitukseen sopivimmat koneet, laitteet ja välineet
Matkailukeskuksen teknisten koneiden, laitteiden ja muiden välineiden käyttäminen ja huoltaminen	avustaa teknisten koneiden, laitteiden ja varusteiden käytössä ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.	käyttää ohjeiden mukaisesti teknisiä koneita, laitteita ja varusteita ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.	käyttää omatoimisesti erilaisissa tilanteissa teknisiä koneita, laitteita ja varusteita ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Kiinteistön ja ympäristön hoidon osa-alueiden tuntemuksen hyödyntäminen	tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueita ja hyödyntää tietoa työssään ohjattuna	tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueet ja hyödyntää tietoa toiminnassaan	tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueet ja niiden merkityksen oman työyhteisönsä matkailupalvelujen onnistumiselle
Matkailualueen palveluista neuvominen	on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja tietää mistä asiakkaat saavat matkailuneuvontaa.	on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja välittää tarvittavaa keskeisintä tietoa asiakkaille.	on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja välittää tietoa asiakkaille tilanteiden mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ohjattuna asiakkaita yrityksen matkailupalveluissa	tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita paikkakunnan matkailupalveluissa	tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita alueen matkailupalveluissa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	huomioi ohjattuna lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset	huomioi lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset	huomioi lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa huoltamalla kiinteistöjä tai matkailuympäristöjä (reitit ja ulkoiluun tarkoitettut muut vapaa-ajan alueet) matkailukeskuksen tai -yrityksen kiinteistönhuolto-organisaatiossa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö, terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.3 Matkailupalvelujen markkinointiviestintä

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille
- ♦ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- ♦ osallistuu yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen
- ♦ seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnitteleminen	suunnittelee markkinointiviestintää opastettuna työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa	suunnittelee markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa	suunnittelee ja ideoi markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa tai etsii uusia kohdealueita ja asiakasryhmiä
	laatii opastettuna työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman	laatii työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman	laatii työryhmässä toteuttamiskelpoisen markkinointiviestinnän suunnitelman matkailutuotteelle tai -palvelulle
Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttaminen	toteuttaa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteitä	toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä	toteuttaa oma-aloitteisesti ja aktiivisesti markkinointiviestinnän toimenpiteitä
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden seuraaminen	seuraa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia ja tekee tarvittavia johtopäätöksiä ja toimenpiteitä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin liittyvän materiaalin tekeminen ja jakaminen	tuottaa opastettuna työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia	tuottaa ohjeen mukaan työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia	tuottaa omatoimisesti työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia
	käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia tarviten joskus ohjausta	käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia	käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia monipuolisesti
	valitsee ja käyttää ohjatusti työryhmässä työpaikalle tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia	valitsee ja käyttää työryhmässä yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia	valitsee ja käyttää yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia ja tarkoituksenmukaisia jakelukanavia
Markkinatutkimusten käyttäminen	hyödyntää ohjatusti erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.	hyödyntää erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.	hyödyntää omatoimisesti erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakas-, tuote- ja palvelutuntemuksen osoittaminen	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa opastettuna	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa	hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa oma-aloitteisesti ja tilannetajuisesti
	hyödyntää tietoa laatiessaan toisten apuna erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja	hyödyntää tietoa laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja	hyödyntää tietoa luovasti laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Markkinointiviestintään budjetoiminen	tarkastelee ohjattuna markkinointiviestinnän budjetoinnin perusteita.	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin työryhmän jäsenenä.	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	löytää ohjatusti erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille	löytää erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille	löytää sopivia ja tarkoituksenmukaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille
Vuorovaikutus ja yhteistyö	esittelee, myy tai markkinoi ohjatusti matkailutuotteita tai -palveluja	esittelee, myy tai markkinoi matkailutuotteita tai -palveluja	esittelee, myy tai markkinoi erilaisissa tilanteissa matkailutuotteita tai -palveluja
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestinnän toimenpiteitä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä, majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maatilamatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee, toteuttaa ja seuraa työryhmässä matkailuyrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteitä. Työtä tehdään

siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta ryhmän jäsenenä toimien kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

#### 4.4.4 Matkailupalvelujen tuotteistaminen

##### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin sopivia asiakaslähtöisiä matkailutuotteita, tuotekokonaisuuksia tai palveluja
- ♦ kokoaa yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista matkapaketteja tai matkailupalveluja
- ♦ hinnoittelee työryhmässä tuotteita, palveluja tai tuotekokonaisuuksia
- ♦ tuottaa tai päivittää työryhmässä esittelymateriaalia.

##### **Arviointi**

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Matkailupalvelujen suunnitteleminen ja hinnoittelu	kokoaa matkailutuotteita tai -palveluja yksittäisille asiakkaille tai ryhmille työryhmän jäsenenä	kokoaa ja hinnoittelee matkailutuotteita tai -palveluja erilaisille asiakasryhmille	ideoi, suunnittelee, kokoaa ja hinnoittelee erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja matkailutuotteita tai -palveluja tarjoten erilaisia vaihtoehtoja
Esittelymateriaalin tuottaminen	valmistaa työryhmän jäsenenä tuotteesta kertovaa esittelymateriaalia	valmistaa esittelymateriaalia työryhmässä luoden myös uutta tai päivittää internetsivuja	valmistaa esittelymateriaalia tai internetsivuja työryhmässä aktiivisesti toimien
Tuotteen testaaminen	testaa työryhmässä opastettuna uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta sekä tekee työryhmässä tarvittavat tuotteistamiseen liittyvät korjaavat toimenpiteet.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tietoverkkojen ja ohjelmien käyttäminen sekä tietojen käsitteleminen	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia avustettuna/työryhmän jäsenenä	käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia	käyttää tuotteistamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia itsenäisesti ja taroituksenmukaisesti
	päivittää internetsivuja ryhmän jäsenenä tai avustettuna	tekee tai päivittää työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia	tekee työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia
Yhteistyön tekeminen matkailutuotteiden ja -palvelujen suunnittelussa	ottaa ohjatusti kontakteja ja toimii annettujen ohjeiden mukaan työryhmässä.	toimii työryhmässä, joka ottaa kontakteja	toimii aktiivisesti työryhmässä, joka ottaa kontakteja
		toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.	toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakastuntemuksen ja matkailukausien hyödyntäminen	hyödyntää työssään tietoa asiakasryhmien tuntemuksesta ja matkailun kausivaihteluista	käyttää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä hyödyksi tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä	soveltaa ja hyödyntää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä

Taloudellisesti toimiminen	toimii opastettuna taloudellisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja –palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse voi vaikuttaa tulokseen	toimii työssään taloudellisesti ohjeen mukaan ottaen huomioon matkailutuotteiden ja –palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse vaikuttaa tulokseen	toimii työssään taloudellisesti ja omatoimisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja –palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse aktiivisesti vaikuttaa tulokseen
Tuotteiden ja palvelujen hinnoittelu	osallistuu työryhmässä tuotteiden ja palvelujen hinnoitteluun	hinnoittelee ohjeen mukaan tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä	hinnoittelee tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä
Säädösten mukaan toimiminen	opastettuna soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia.	soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia ohjeen mukaan.	toimii tuotteisiin ja palveluihin liittyvän lainsäädännön ja ohjeistuksien mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti ottaen huomioon yksilöllisyyden	toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä joustavasti ja tilannetajuisesti kunnioittaen asiakkaiden yksilöllisyyttä sekä arvostaen työtänsä ja työyhteisöä
	arvioi omaa työtään ja opettelee uutta pyydettyään	arvioi omaa työtään ja on halukas oppimaan uutta	arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ja on innokas ja rohkea oppimaan uutta
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestäväen toimintatavan mukaisesti.	toimii kestäväen toimintatavan mukaisesti.	toimii kestäväen toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuotteistamalla valitsemalleen kohderyhmälle myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun, kuten erä-, luonto- tai kulttuuriopastuksissa, elämys- tai luontoretkillä, tapahtumissa tai festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa tai -opastuksissa, matkailu- tai matkatoimistoissa, ruoka- tai majoituspalveluissa, hyvinvointi-, liikunta- tai seikkailupalveluissa. Näyttöympäristönä voi olla matkailuyritys tai -organisaatio, kuten matkailu- tai matkatoimisto, ohjelmajärjestely, majoitusalan yritys, ravintola, leirintäalue, museo, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava organisaatio. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

### 4.4.5 Matkailu- ja matkatoimistopalvelut

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ selvittää asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeita ja toiveita
- ♦ hakee tietoa, esittelee ja myy matkailupalvelutuotteita
- ♦ palvelee asiakkaita matkan tai matkailupalvelun suunnittelussa ja ostopäätöksen tekemisessä
- ♦ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- ♦ tekee asiakaspalvelutilanteen päättämiseen liittyvät toimet
- ♦ tekee jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>1. Työprosessin hallinta</b>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen	palvelee asiakkaita asiallisesti ja kysynee asiakkaan tarpeita	palvelee asiakkaita ystävällisesti ja tiedustelee vuorovaikutteisesti asiakkaan toiveita ja tarpeita	palvelee asiakkaita palveluhenkisesti, selvittää aktiivisesti ja myönteisen vuorovaikutteisesti asiakkaan toiveita ja tarpeita
Matkailupalvelujen ja -tuotteiden esittelemisen ja myyminen	hakee tietoa, esittelee ja myy ohjattuna tavanomaisia, yrityksen liikeidean mukaisia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apunaan käyttäen	hakee tietoa, esittelee ja myy ohjeiden mukaan yrityksen tuotevalikoimaan kuuluvia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apuna käyttäen	hakee tietoa, esittelee ja myy erilaisia matkailupalvelutuotteita tarjoten vaihtoehtoja asiakkaalle omaa asiantuntemustaan hyödyntäen
	suunnittelee ja kokoaa matkailupaketteja ohjatusti sekä ilmoittaa asiakkaalle hinnan	suunnittelee ja kokoaa ohjeen mukaisia matkailupaketteja sekä esittelee asiakkaalle palveluja hintoineen	suunnittelee ja kokoaa eri matkailupalveluista tai -tuotteista matkailukokonaisuuden, joka vastaa asiakkaan toiveita, tai tarjoaa matkanjärjestäjien tuotannosta sopivia valmismatkoja
		esittelee asiakkaille erilaisia palveluja hintoineen	esittelee asiakkaille heidän tarpeidensa mukaisia palveluja hintoineen
	tiedottaa ohjattuna asiakasta matkan varaus-, peruutus- ja maksuehdoista	tiedottaa ohjeen mukaan asiakasta varaus-, peruutus- ja maksuehdoista	tiedottaa tapauskohtaisesti oikeat varaus-, peruutus- ja maksuehdot
	selvittää ohjattuna matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden	selvittää ohjeiden mukaan matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden	selvittää matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden ja tarjoaa ongelmatilanteissa alkuperäistä tuotetta vastavia vaihtoehtoja

Palvelutilanteen päättäminen	toimittaa asiakkaalle suullisen ja/tai kirjallisen varausvahvistuksen	tuottaa ja toimittaa asiakkaalle ohjeiden mukaisen varausvahvistuksen	tuottaa ja toimittaa itsenäisesti asiakkaalle varausvahvistuksen
	tekee ohjatusti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa ohjatusti maksujärjestelyt	tekee ohjeen mukaan tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt ohjeen mukaisesti	tekee itsenäisesti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt
	päätää asiakaspalvelutilanteen ohjatusti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti	päätää ohjeen mukaan asiakaspalvelutilanteen loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti	päätää asiakaspalvelutilanteen itsenäisesti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä (mm. lisämyynti) yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti
	toimittaa ohjattuna tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	toimittaa ohjeiden mukaisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	toimittaa oma-aloitteisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle
Jälkimarkkinoinnin toimenpiteiden tekeminen	tekee ohjeistetusti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.	tekee ohjeiden mukaisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.	tekee omatoimisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Viestintävälineiden ja -laitteiden käyttäminen	käyttää ohjatusti sähköisiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä sekä varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää ohjeiden mukaisesti viestintä- ja tiedonhankintavälineitä sekä tarvittavia varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää monipuolisesti asiakastilanteen edellyttämiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä sekä varausjärjestelmiä
Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle	käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä	käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä	käyttää asiakkaille ja yhteistyötaidoille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä
Maksutapojen hoitaminen	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjatusti.	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjeiden mukaisesti.	laskuttaa asiakasta ja vastaanottaa maksut itsenäisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen	esittelee yleisimpiä kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma- ja ravitsemispalveluja	esittelee keskeisiä kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja yhdistää matkailualueen tavallisimpia matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita	esittelee monipuolisesti kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja yhdistää työssään matkailualueen matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita palvelukokonaisuuksiksi
Matkailukohteiden ja liikenneyhteyksien esitteleminen	esittelee ohjattuna yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja kulkuyhteydet niihin	esittelee yrityksen tavannaisten kohteiden sijainnit sekä kulkuyhteydet niihin	esittelee yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja tunnuspiirteet sekä kulkuyhteydet niihin
	esittelee joitakin liikennevälineitä matkakohteeseen	esittelee tärkeimpiä liikennevälineitä matkakohteeseen	esittelee tärkeimmät liikennevälineet matkakohteeseen
	etsii ohjeistettuna tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista	etsii tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista	etsii tietoa ja kertoo matkailijaa kiinnostavista tapahtumista osana tuotesittelyä
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä

Matkapaketin ja valmismatkan myyntiin vaikuttavien viranomaismääräysten, ohjeistusten ja lainsäädännön soveltaminen	perehtyy työnsä kannalta tarpeellisiin vakuutus- ja viisumipalveluihin	on perehtynyt ja kertoo asiakkaille yleisimmistä vakuutus- ja viisumipalveluista ja niitä tuottavista organisaatioista	kertoo asiakkaille alan vakuutus- ja viisumipalvelut ja niitä tuottavat organisaatiot niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin ja tiedottaa niistä asiakkaille
	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön vaikutuksia	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön ja säädösten soveltamisen	tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan kotimaisen ja kansainvälisen lainsäädännön ja säädösten soveltamisen
Matkailutuotteen hinnoittelu	hinnoittelee tuotteita tarviten joskus apua ja tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan.	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee tavanomaisia tuotteita näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee eri tuoteryhmien tuotteet näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Vuorovaikutus ja yhteistyö	välittää kysyttäessä tietoa yrityksen tarjoamien matkailupalveluiden kestävästä toimintatavasta	välittää tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintatavasta	hankkii aktiivisesti tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta ja tiedottaa asiakkaille eri vaihtoehtoista
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästä toimintatavan mukaisesti.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskentelemällä henkilökohtaisesti asiakaspalvelutehtävissä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, jossa hänellä on käytössään tarvittavat sähköiset tiedonhankintavälineet ja mahdollisuus koota matkailupalvelupaketteja. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto,

incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa tms. jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammatti-etiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.6 Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ valmistautuu asiakaspalvelutehtäviin
- ♦ tekee matkavarauksia ja vahvistuksia
- ♦ päättää asiakaspalvelutilanteen
- ♦ tekee asiakkuudenhallinnan toimenpiteet.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>1. Työprosessin hallinta</b>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tiedon hankkiminen asiakaspalvelussa	selvittää toisen apuna asiakkaan tarvitsemia palveluja tietojärjestelmien avulla	selvittää asiakkaan tarvitsemia tavanomaisia palveluja tietojärjestelmien avulla	selvittää erilaisia asiakkaan tarvitsemia palveluja tietojärjestelmien avulla
Matkavarausten tekeminen ja vahvistaminen	selvittää ohjeistettuna paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden	selvittää ohjeiden mukaan paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden	selvittää itsenäisesti paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden
	tekee ohjeistettuna matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset	tekee ohjeiden mukaan matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset	tekee itsenäisesti matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset
	tiedottaa ohjattuna ja tilanteen vaatiessa matkakohteen poikkeustilanteista	tiedottaa ohjeen mukaan ja tilanteen niin vaatiessa matkakohteen poikkeustilanteista	tiedottaa harkintansa mukaan matkakohteen poikkeustilanteista
Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	hoitaa ohjatusti maksujärjestelyt	hoitaa maksujärjestelyt ohjeen mukaisesti	hoitaa maksujärjestelyt
Matkadokumenttien tuottaminen ja toimittaminen	tuottaa ja toimittaa ohjattuna tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	tuottaa ja toimittaa ohjeiden mukaisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle	tuottaa ja toimittaa omaaloitteisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle
	ylläpitää ohjatusti asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.	ylläpitää ohjeiden mukaan asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.	ylläpitää ohjeiden mukaan asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Viestintä- ja varausjärjestelmien käyttäminen	käyttää ohjatusti sähköisiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä, sovellusohjelmia sekä vähintään yhtä varausjärjestelmää asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää ohjeiden mukaisesti viestintä- ja tiedonhankintavälineitä, sovellusohjelmia sekä varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla	käyttää monipuolisesti asiakastilanteen edellyttämiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä, sovellusohjelmia sekä varausjärjestelmiä
Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle	käyttää asiakkaalle toimitettavien dokumenttien toimittamiseen tarvittavia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia ohjattuna	käyttää asiakkaalle toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tavanomaisia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia	käyttää asiakkaalle ja yhteistyötahoille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia
Maksutapojen mukainen toiminta	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjatusti.	laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjeiden mukaisesti.	laskuttaa asiakasta ja vastaanottaa maksut itsenäisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tiedonhankintalähteiden käyttäminen	käyttää matkailualan yleisiä sähköisiä tiedonhankintalähteitä	käyttää keskeisiä matkailualan sähköisiä tiedonhankintalähteitä	tietää monipuolisesti matkailualan sähköisiä tiedonhankintalähteitä
	tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät vastuukysymykset.	tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät vastuukysymykset.	tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvän vastuuvollisuuden ja noudattaa sitä työssään.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Ammattietiikka	noudattaa ohjeistettuna tietoturvalakia	noudattaa ohjeen mukaan tietoturvalakia	noudattaa tietoturvalakia omassa työssään
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa käyttämällä vähintään yhtä varausjärjestelmää palvelemalla asiakkaita henkilökohtaisesti. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.7 Opastuspalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ valmistautuu opastuspalvelutilanteeseen
- ♦ suunnittelee opastusten sisältöjä ja aikatauluja
- ♦ opastaa asiakkaita
- ♦ hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa
- ♦ päättää opastustilanteen.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
I. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Opastustilanteeseen valmistautuminen	pukeutuu saamiensa ohjeiden mukaisesti	pukeutuu tilanteen mukaan	pukeutuu tilanteen mukaan ja ennakoii muuttuvat tarpeet
	varaa tarvittavat resurssit mukaan	varaa ohjeiden mukaan tarvittavat resurssit	varaa omatoimisesti tarvittavat resurssit mukaan
	selvittää ohjattuna asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat	selvittää ohjeen mukaan asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat	selvittää oma-aloitteisesti asiakkaiden taustat ja hyvissä ajoin opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat

Opastustilanteessa ryhmän hallitseminen	ottaa asiakkaita vastaan ohjeen mukaan työryhmän jäsenenä tai toisen parina	ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen sopivalla tavalla ohjeiden mukaan asiakasturvallisuudesta huolehtien ja huomioon ottaen koko ryhmän	ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen ja asiakkaille sopivalla tavalla asiakasturvallisuudesta huolehtien ja pitämällä koko ryhmän hallinnassa
		opastaessaan ottaa huomioon asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näytteystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta	opastaessaan ottaa huomioon ja ennakoii asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näytteystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta ja toimii tilannetajuisesti
Opastustilanteen päättäminen	päätää opastuksen ja kiittää asiakkaita	päätää opastuksen ja kiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla	vie tilanteet loppuun jokaisen asiakkaan osalta, päätää opastuksen jakiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla
	kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella ohjattuna kehittää omaa työtään.	kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.	kerää ja tiedustelee aktiivisesti asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tiedon hankkiminen	hankkii tietoa ohjattuna opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen	hankkii tietoa itsenäisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen	hankkii tietoa itsenäisesti ja aktiivisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen
Tarvittavien varusteiden varaaminen	varaa ja käyttää ohjattuna tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.	varaa ja käyttää ohjeen mukaan tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.	varaa ja käyttää oma-aloitteisesti tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Opastettavan kohteen tai asian, alueen, näyttelyn, tilanteen tai muun vastaavan kohteen tunteminen	etsii ja tutustuu ohjeiden mukaisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen toisen apuna	etsii ja tutustuu opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen ohjeiden mukaan	etsii ja tutustuu aktiivisesti ja omatoimisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin ja hyödyntää hankkimiaan tietoja erilaisia ryhmiä opastaessaan
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	opastaa suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	opastaa suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	opastaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	opastaa koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	opastaa koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	opastaa asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	ratkaisee erilaisia tilanteita tarviten toisinaan ohjeistuksia	ratkaisee erilaisia tilanteita oma-aloitteisesti ja viipymättä koko ryhmä huomioon	ratkaisee erilaisia tilanteita joustavasti, oma-aloitteisesti, luovasti ja viipymättä niin, että ryhmätilanne etenee sujuvasti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa ohjattuna	toimii tilanteen mukaisesti ja ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan	ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan sekä toimii joustavasti ja tilanteen mukaisesti

Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa opastamalla yhden ryhmän (ryhmän minimikoko on 10 henkilöä) luonnossa, näyttelyssä, tapahtumassa tai muissa matkailualueen tilanteissa. Opastus voi olla esimerkiksi kävelykierros, transfer-, aktiviteetti-, luonto-, liikunta-, kohde- tai kulttuuriopastus, metsästys-, kalastus-, erä- tai luonto-opastus. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaitonsa opastustilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.8 Puhdistuspalvelut matkailukohteessa

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ tekee matkailuyrityksessä ylläpitosiivousta asiakastiloissa
- ♦ tekee tilojen perussiivoustehtäviä
- ♦ käyttää tarkoituksenmukaisia siivousaineita, -välineitä, -menetelmiä ja koneita
- ♦ huoltaa ja kunnostaa asiakastiloja
- ♦ ottaa vastaan asiakaspalautetta puhtaudesta
- ♦ puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä välineet ja laitteet.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Ylläpitosiivouksen tekeminen	tekee ohjattuna matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä	tekee ohjeiden mukaan matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä	tekee omatoimisesti matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä
		huolehtii ohjeiden mukaan asiakastilojen varustamisesta ja tilojen viihtyisyydestä	huolehtii oma-aloitteisesti asiakastilojen varustamisesta ja tilojen viihtyisyydestä
Tilojen perussiivouksen tekeminen	tekee ohjattuna matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua	tekee ohjeiden mukaan matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua	tekee omatoimisesti matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua

Asiakaspalvelu	tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita tavanomaisissa tilanteissa	tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa	tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita monipuolisesti eri erilaisissa tilanteissa
	ottaa vastaan asiakaspalautetta ja tiedottaa palautteesta eteenpäin	ottaa vastaan asiakaspalautetta, tiedottaa palautteesta	ottaa vastaan asiakaspalautetta, tiedottaa palautteesta eteenpäin ja keskustelee siitä työyhteisössä arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään
Jälkitöiden tekeminen	puhdistaa ja huoltaa ohjattuna käyttämiään siivousvälineitä ja järjestää ne paikoilleen.	puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne paikoilleen.	puhdistaa ja huoltaa omatoimisesti käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne paikoilleen.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Siivousmenetelmien, -aineiden, -välineiden ja koneiden käyttäminen	valitsee ohjattuna siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan	valitsee ohjeiden mukaan siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan	valitsee omatoimisesti siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja koneet lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan
	käyttää ohjattuna siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.	käyttää ohjeiden mukaan siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.	käyttää omatoimisesti siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Puhdistusaineiden, välineiden ja menetelmien valitseminen	valitsee ohjatusti puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä	valitsee puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä käyttötarkoituksen ja ohjeen mukaan	valitsee itsenäisesti puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä käyttötarkoituksen ja ohjeen mukaan

Sivouustyön turvallisuudesta huolehtiminen	toimii ohjattuna työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan	toimii ohjeiden mukaan työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan	toimii työssään ohjeiden mukaisesti puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan
	käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita	käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita	käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita
	huolehtii opastettuna siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.	huolehtii ohjeen mukaan siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.	huolehtii omatoimisesti siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee ohjausta ongelmatilanteissa	ratkaisee ongelmatilanteet yhdessä työntekijöiden kanssa	löytää uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja erilaisissa ongelmatilanteissa ja osaa soveltaa niitä eri tilanteissa
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee toisten työntekijöiden kanssa	keskustelee työhön liittyvistä asioista toisten työntekijöiden kanssa ja toimii yhteistyössä	keskustelee työhön liittyvistä asioista toisten työntekijöiden kanssa ja tekee työn suunnittelussa ja toteuttamisessa yhteistyötä heidän kanssaan
Ammattietiikka	lajittelee opastettuna toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan	lajittelee toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan	lajittelee omatoimisesti toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa siivoamalla matkailuyrityksen keittiötiloja sekä erilaisia asiakastiloja, kuten majoitus-, seurustelu-, sauna- sekä wc- ja peseytymistiloja. Hän imuroi ja pyyhkii lattiaita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja, puhdistaa kalusteita sekä tuulettaa ja vaihtaa vuodevaatteita sekä petaa vuoteita. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## **4.4.9 Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa**

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ suunnittelee ja rakentaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- ♦ pitää kunnossa, varustaa ja huoltaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- ♦ käyttää ja tarvittaessa huoltaa koneita, laitteita ja välineitä
- ♦ tekee jälkityöt
- ♦ arvioi omaa työtään.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Suunnittelu- ja valmistelutöiden tekeminen	suunnittelee ohjatusti maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä	suunnittelee maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä	suunnittelee itsenäisesti maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä
	kerää ja käyttää työryhmän jäsenenä tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin	kerää ja käyttää tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin	kerää ja käyttää tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin
Rakennelmien tai palveluiden puitteiden kunnossapittäminen	toimii työryhmän jäsenenä tai ohjattuna rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä tai ohjeen mukaan rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä	toimii omatoimisesti rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä
Jälkitöiden tekeminen	huoltaa tai puhdistaa käyttämiään välineitä toisten apuna	huoltaa tai puhdistaa ohjeiden mukaisesti käyttämiään välineitä	huoltaa tai puhdistaa itsenäisesti käyttämiään välineitä
	hoitaa jätehuollon saamiensa ohjeiden mukaan	hoitaa jätehuollon itsenäisesti työpaikan tilat huomioiden	hoitaa oma-aloitteisesti jätehuollon työpaikan tilat ja työympäristön huomioiden
Oman työn arviointi	ottaa vastaan palautetta asiallisesti	ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti ja keskustelelee siitä työyhteisössä	ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti, keskustelelee siitä työyhteisössä esittäen kehittämishdotuksia
	opastettuna arvioi ja kehittää omaa työtään.	arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään.	arvioi ja kehittää omaa työtään hyödyntäen palautetta monipuolisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työvälineiden käyttö	käyttää ohjattuna rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä	käyttää ohjeen mukaan rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä ympäristöä säästäen	käyttää itsenäisesti rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä monipuolisesti ja ympäristöä säästäen
Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen	tarkistaa ohjattuna, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan	tarkistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan	varmistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan
	noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita	noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita	noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita
Huoltotoimien tekeminen	huoltaa opastettuna varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä	huoltaa varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä	huoltaa omatoimisesti työ- ja huoltovälineitä
	hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.	hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.	hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Luonnon ja toimintaympäristön monimuotoisuuden huomioiminen	ohjeistettuna huomioi toimintaympäristön työssään	huomioi toimintaympäristön työssään	huomioi toimintaympäristön työssään tilanteen mukaan
Suunnitelmien mukaan toimiminen	lukee suunnitelmia ja toimii ohjatusti niiden mukaan	lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan ohjeet saatuaan	lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan ohjeet saatuaan
Taloudellisesti toimiminen	toimii taloudellisesti ohjauksen mukaan.	toimii taloudellisesti.	toimii aktiivisesti taloudellisuus huomioon ottaen.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	toimii ohjattuna työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti	toimii työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti	toimii työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä matkailupalveluihin liittyviä rakennelmia tai muita puitteita, esimerkiksi vaellusreittejä, latuja, lumi- ja jäärakentamista tai luontopolkuja sekä kunnostamalla ja huoltamalla niitä. Hän työskentelee ohjelmapalveluyrityksessä, hissiyhtiön palveluksessa, kuntien liikunta-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialueilla, tapahtumissa tai muussa yrityksessä tai organisaatiossa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

## 4.4.10 Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ valmistautuu ruokailupalvelutilanteisiin ja tekee esivalmisteluja
- ♦ valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikoihin sopivia aterioita ja muita tarjottavia
- ♦ pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee aterioita sekä muita tarjottavia
- ♦ tekee jälkityöt.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Ruokailutilanteisiin valmistautuminen ja esivalmistelujen tekeminen	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja valitsee opastettuna ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa opastettuna tarvittavia ruokalajeja	valitsee tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa ohjeen mukaan tarvittavia ruokalajeja	valitsee oma-aloitteisesti tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa omatoimisesti tarvittavia ruokalajeja
	valitsee ja valmistelee opastettuna ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden	valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet	valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet huomioon ottaen viihtyisyyttä lisäävän sisustamisen tai koristelun

Retki-, erä- ja luontoruokien valmistaminen	valmistaa opastettuna alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot	valmistaa ohjeen mukaan alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot	valmistaa itsenäisesti alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot
	käyttää opastettuna luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita	käyttää luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita	huomioi vuodenajat, luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavat raaka-aineet, osaa hyödyntää alueen omia paikallistuotteita ja -valmisteita
	valitsee opastettuna toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja	valitsee itsenäisesti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja	valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja ottamalla huomioon tilanteen sekä asiakkaat
Ruokien ja muiden tarjottavien pakkaaminen, kuljettaminen ja tarjoileminen	pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjattuna työryhmässä ruokia tarjoilupaikan mukaan	pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjeen mukaan ruokia tarjoilupaikan mukaan	pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee oma-toimisesti ruokia tarjoilupaikan mukaan
	tarjoilee tai anniskelee alkoholijuomia	tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti alkoholijuomia, valmistaa yleisimpiä juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi	tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti tilanteeseen sopivia alkoholijuomia, valmistaa erilaisia juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi
Jälkitoimien tekeminen	siistii toisen apuna ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa	siistii ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan ohjeen mukaan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa	siistii omatoimisesti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa
	lajittelee jätteet sekä toimii kestävän toimintatavan mukaan ohjeet saatuaan	lajittelee jätteet ohjeen mukaan sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan	lajittelee jätteet oma-aloitteisesti sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan
	ottaa vastaan asiakaspalautetta ja ohjattuna kehittää työtään.	ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää siitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää työtään.	ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää sitä eteenpäin työyhteisössä sekä sen perusteella kehittää ruokailupalveluja ja työtään.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Ruoka-aineiden ja juomien valitseminen	valitsee ohjattuna erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia	valitsee erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia	valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia
Tulenteko ja retkikeittimien käyttö	tekee tulen tai käyttää retkikeittämiä ohjautusti ja paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkikeittämiä paloturvallisesti	tekee tulen ja käyttää retkikeittämiä paloturvallisesti
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	käyttää ohjattuna luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä	käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä	käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä ja soveltaa luovasti ruoanvalmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan
Ateriakokonaisuuksien tarjoileminen	tarjoilee ruoat ja juomat työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.	tarjoilee ruoat ja juomat itsenäisesti työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.	tarjoilee työryhmässä ruoat ja juomat itsenäisesti, luovasti ja joustavasti siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Elintarvike-, hygieni- ja anniskelulainsäädösten mukaisesti toimiminen	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti opastettuna	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan ja muuttuvissa työympäristöissä
Ruoka-aineiden valitseminen	tietää ruoka-aineita ja niiden valmistusominaisuuksia	valitsee ruoka-aineita tavanomaisiin tilanteisiin ja tietää niiden valmistusominaisuuksia	valitsee eri tilanteisiin sopivia ruoka-aineita oma-aloitteisesti ja tietää niiden valmistusominaisuuksia
Yleisimpien erityisruokavaliovalioiden huomioon ottaminen	perehtyy yleisimpiin erityisruokavalioihin, mutta tarvitsee ohjausta elintarvikkeiden valinnassa	tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät tyypillisimmät elintarvikkeet	tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät elintarvikkeet
	tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruoka-annokset	tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruoka-annokset	soveltaa tietoa niin, että löytää asiakkaille joustavasti erilaisia vaihtoehtoja ruokailuun

Juomien valitseminen	valitsee ruokailuun sopivia tavanomaisia ruokajuomia.	valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia.	valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia ja ideoi uusia vaihtoehtoja asiakkaille.
----------------------	---	--	--

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	huomioi työssään ohjatusti erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät	huomioi työssään ohjeen mukaan erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät	huomioi työssään erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toteuttamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta). Hän pakkaa, valmistaa, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luonto-, erä- ja retkiruokia tai muita tarjottavia. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- ♦ työprosessin hallinta ryhmän jäsenenä toimien, kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta lainsäädännön tuntemus, ruoka-ainetuntemus ja yleisimmät erityisruokavaliot
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista terveys, turvallisuus ja toimintakyky ja ammattietiikka.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

#### **4.4.11 Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat**

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa valinnaisia tutkinnon osia, jotka sisältävät työelämän alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin perustuvia ammattitaitovaatimuksia. Tutkinnon osat on nimettävä työelämän toimintakokonaisuuksien perusteella. Niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset ja arviointia varten arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat perusteiden liiteosan kohdassa 9.3 olevaa ohjetta Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit noudattaen.

#### **4.4.12 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista**

Matkailualan perustutkintoon voidaan sisällyttää ammatillisia tutkinnon osia seuraavista ammatillisista perustutkinnoista:

- ◆ hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto
- ◆ kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto
- ◆ luonto- ja ympäristöalan perustutkinto
- ◆ liiketalouden perustutkinto

Näyttötutkintojärjestelmässä koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammatillisen perustutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen perustutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. perustutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja matkailualan tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen perustutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

#### **4.4.13 Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista**

Matkailualan perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy kyseisen ammattitutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Matkailualan perustutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen ammattitutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

#### 4.4.14 Tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erikoisammattitutkinnoista

Matkailualan perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan erikoisammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. erikoisammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy kyseisen erikoisammattitutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Matkailualan perustutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen erikoisammattitutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

### 4.5 MUUT VALINNAISET TUTKINNON OSAT AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa valinnaisia tutkinnon osia, jotka voivat olla ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia tutkinnon osia, ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja) tai lukio-opintoja. Syventävät ja laajentavat tutkinnon osat voivat sisältää työelämän alueellisten ja pai-

kallisten tarpeiden mukaisia tutkinnon osia, osia muista ammatillisista tutkinnoista sekä työssä hankittua osaamista. Tutkinnon osat on nimettävä ja niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset, tavoitteet ja arviointia varten arviointikriteerit sekä ammatillisiin tutkinnon osiin ammattitaidon osoittamistavat. Muiden valinnaisten tutkinnon osien tarjonnassa koulutuksen järjestäjä voi tehdä yhteistyötä työelämän ja muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Opiskelija voi valita näitä tutkinnon osia myös muiden koulutuksen järjestäjien tarjonnasta. Ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja) ja lukio-opintoja voi olla enintään 10 opintoviikkoa muissa valinnaisissa tutkinnon osissa.

## 4.5.1 Yrittäjyys

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa yhteistyössä ryhmän kanssa

- ♦ arvioida tuotteistamismahdollisuuksia
- ♦ arvioida perustettavan yrityksen toimintaedellytyksiä
- ♦ täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean sekä kehittää toiminta-ajatuk-  
sen
- ♦ hankkia toimivan yhteistyö- tai partneriyrityksen
- ♦ laatia alustavan liiketoiminta- ja taloussuunnitelman
- ♦ esitellä liiketoiminta- ja taloussuunnitelman yritysneuvontapalveluiden tuot-  
tajille ja rahoittajille
- ♦ neuvotella yrityksen toimintamahdollisuuksista ja rahoituksesta
- ♦ perustaa yrityksen
- ♦ suunnitella ja käynnistää yrityksen toiminnan
- ♦ toimia perustetussa yrityksessä ja tehdä yrityksen ydintehtäviä
- ♦ toimia yrityksen toimintaa tukevia palveluja tuottavien tahojen kanssa
- ♦ lopettaa yrityksen toiminnan opintojen päättyessä tai jatkaa yrityksen toimin-  
taa yritystoiminnan (10 ov) opintojen yhteydessä tavoitteenaan perustaa oma  
yritys.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet sekä arviointikriteerit kolmelle eri osaa-  
misen tasolle. Arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>1. Työprosessin hallinta</b>	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	osallistuu yrityksen toiminnan suunnitteluun ja toimii ryhmän jäsenenä	suunnittelee yrityksen toimintaa ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti	suunnittelee yrityksen toimintaa innovatiivisesti ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti
	ottaa vastuun töistään sopimusten mukaisesti	ottaa vastuun sovitusta töistä yhteisvastuullisesti	ottaa vastuuta koko ryhmän toiminnasta ja sovitujen töiden tekemisestä yhteisvastuullisesti
Työn kokonaisuuden hallinta	etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä ryhmän toimintaan
	osallistuu sovittuihin yhteistyöverkoston tapaan	hankkii yhteistyötahoja ja toimii yhteistyöverkostoissa	hankkii yhteistyötahoja ja hyödyntää yhteistyöverkoston toiminnan kehittämisessä
Laadukas toiminta	toimii työilleen asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella	toimii yhdessä asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa	toimii yhdessä asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi
	toimii palveluhenkisesti.	toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti.	toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	Opiskelija		
Työvälineiden käyttö	käyttää tavanomaisia yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja	käyttää yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja	käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita sekä tietokonetta ja ohjelmistoja
	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tuotteistamismahdollisuuksien ja toimintedellytysten arviointi	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan etsii erilaisista verkostoista saatavaa tietoa	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan hyödyntää eri verkostoista saatavaa tietoa
	kartoittaa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan
	seuraa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan kannalta
	arvioi opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja asettaa itselleen kehittymistavoitteita
Liikeidean täsmentäminen	selvittää opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia
	valitsee ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat	valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat osallistuu tiedon hankintaan keskeisiltä viranomaisilta	valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat hakee itsenäisesti tietoa keskeisiltä viranomaisilta

Yrityksen toiminnan suunnittelu ja toimiminen yrityksessä	osallistuu ohjattuna toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan	osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan	hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa siitä, miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan
	osallistuu ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen	osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen	hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa
	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut
	soveltaa ohjattuna sovittujen tehtävien hoitamisessa tarvittavaa tietopohjaa	soveltaa yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa	soveltaa itsenäisesti yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa
	selvittää opastettuna, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta	selvittää, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta	selvittää, mitä ja miksi lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta
	säilyttää ohjattuna tarvittavat kuitit ja tositteet kirjanpitoa varten.	säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta.	säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta ja tasetta.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	hakee ohjattuna tietoa keskeisistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevista säädöksistä	hakee tietoa keskeisistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja säädöksistä	soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja muita säädöksiä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	osallistuu ryhmän valintojen ja päätösten valmisteluun	tekee ryhmässä ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä	tekee ryhmässä perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi
	arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä
	osallistuu yhteistyöneuvotteluihin ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa	neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten kanssa ja osallistuu yhteistyöneuvotteluihin sidosryhmien kanssa	neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa

Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnassa taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa
	suojautuu opastettuna työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta	suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta	suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta
	varmistaa opastettuna oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden tutuissa tilanteissa.	varmistaa ohjeiden mukaan oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa.	varmistaa oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa kehittää ryhmänsä turvallisuutta ja työkykyä kehittämällä omia työkäytäntöjään ja työympäristöään opastaa muita toimimaan terveellisesti ja turvallisesti toimiessaan ryhmän jäsenenä.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyö- tai partneriyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. harjoitusyrityksessä tai vastaavassa. Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan kokonaan

- ◆ työprosessin hallinta
- ◆ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallinta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

## 4.5.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ♦ tunnistaa työpaikalla työssäoppimiseen tai ammattiosaamisen näyttöön sopivat työtehtävät ja selvittää niiden arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit
- ♦ neuvotella työyhteisössä työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta
- ♦ valmistella yhteistyössä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia
- ♦ perehdyttää muita opiskelijoita työpaikalla tai oppilaitoksissa tehtäviin töihin, toimintatapoihin ja sääntöihin
- ♦ esitellä alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia esimerkiksi työelämään tutustumisjaksolla oleville opiskelijoille
- ♦ käydä ohjauskeskusteluja, kehittää toimintaansa palautteen perusteella ja sovittella näkemyseroja
- ♦ toimia erilaisten oppijoiden ja työtovereiden kanssa
- ♦ vastaanottaa ja antaa kehittävää palautetta
- ♦ itsearvioida työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöään ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja arviointikriteereiden mukaan
- ♦ arvioida työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä hän osaa toimia ja ohjata myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>1. Työprosessin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	valmistelee ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia	valmistelee annettujen ohjeiden mukaan työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia	valmistelee itsenäisesti ja aloitteellisesti työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmaa
Työn kokonaisuuden hallinta	tarvitsee ajoittaista ohjautusta.	tekee annetut tehtävät oma-toimisesti.	etenee työssään sujuvasti sovittaen työnsä työympäristön muuhun toimintaan.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Opiskelijan ohjaaminen	perehdyttää ohjattuna muita opiskelijoita	perehdyttää ohjeiden mukaisesti muita opiskelijoita ja käy ohjauskeskusteluja	perehdyttää muita opiskelijoita, toimii joustavasti erilaisten ihmisten kanssa ja sovittelee näkemyseroja
Opiskelijan arviointi	vastaanottaa ja antaa ohjattuna palautetta työtehtävistä sekä itsearvioi ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan.	vastaanottaa ja antaa palautetta työtehtävistä ja itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan.	käy rakentavia palautekeskusteluja sekä itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Oman alan työelämän ja ammatillisen koulutuksen tunteminen	esittelee joitakin alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia	esittelee alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia	esittelee itsenäisesti ja monipuolisesti alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia
Opetussuunnitelmien tunteminen	tunnistaa ohjattuna työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen.	tunnistaa ohjeiden mukaisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen.	tunnistaa itsenäisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen.

ARVIONNIN KOHDE	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti.	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti.	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii ja ohjaa myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä suunnitelman ammattiosaamisen näytöstä tai työssäoppimisesta. Hän perehtyy työyhteisön toimintaan, työtehtäviin, työkuultuuriin ja sääntöihin sekä arvioi työyhteisön työturvallisuusriskit ja työergonomiakysymykset oman työn osalta. Opiskelija kartoittaa mahdollisuudet toteuttaa työssäoppimista ja ammattiosaamisen näyttöjä työpaikalla. Opiskelija analysoi oman työssäoppimisensa ja ammattiosaamisen näyttönsä arvioinnit.

Ammattiosaamisen näyttö annetaan pääsääntöisesti jonkin muun ammattiosaamisen näytön yhteydessä.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinnasta opiskelijan ohjaamisen, oppimisen ja osaamisen arviointi
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta tutkintojen perusteiden tunteminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

### 4.5.3 Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa työelämän alueellisten ja paikallisten tarpeiden mukaista ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia tutkinnon osia. Nämä tutkinnon osat on nimettävä työelämän toimintakokonaisuuksien pohjalta, niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset ja arviointia varten arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat perusteiden liiteosan kohdassa

9.3 olevaa ohjetta Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit noudattaen. Koulutuksen järjestäjä voi tehdä yhteistyötä näiden tutkinnon osien tarjonnassa työelämän ja muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.

#### **4.5.4 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot)**

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa opetussuunnitelmassaan ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), jotka lisäävät opiskelijan mahdollisuutta valita luvussa 5 olevia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja). Tutkinnon osat voivat olla pakollisten tutkinnon osien valinnaisia lisäosia (ks. tutkinnon perusteiden kohta 5.2.1). Koulutuksen järjestäjä määrittää näiden tutkinnon osien tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arvioinnin. Tutkinnon osat voivat olla myös tutkinnon perusteiden kohdissa 5.2.2–5.2.7 esitettyjä ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) valinnaisia tutkinnon osia. Koulutuksen järjestäjä voi tehdä niiden tarjonnassa yhteistyötä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Opiskelija voi valita näitä tutkinnon osia myös muiden koulutuksen järjestäjien tarjonnasta.

#### **4.5.5 Lukio-opinnot**

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa opetussuunnitelmassaan opiskelijalle mahdollisuuden sisällyttää tutkintoonsa lukioiden järjestämiä lukio-opintoja, jotka toteutetaan lukion opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti ja joista lukio antaa todistuksen. Koulutuksen järjestäjän päätöksellä opiskelija voi valita lukio-opintoja (esimerkiksi verkko-opintoja) eri lukiokoulutuksen järjestäjien tarjonnasta.

### **4.6 AMMATILLISTA OSAAMISTA YKSILÖLLISESTI SYVENTÄVÄT TUTKINNON OSAT (PERUSTUTKINTOA LAAJENTAVAT TUTKINNON OSAT)**

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja voi yksilöllisesti sisällyttää perustutkintoonsa enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista.

Ammatillista osaamista syventävät tutkinnon osat tulee mahdollisimman laajasti toteuttaa yhdessä työelämän kanssa työpaikoilla.

## 4.6.1 Yritystoiminta

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa

- ♦ arvioida oman osaamisensa (tuotteen tai palvelun) tuotteistamismahdollisuuksia
- ♦ selvittää perustettavan yrityksen liiketoimintaympäristöä
  - kartoittaa ja hankkia yhteistyöyrityksiä ja -kumppaneita
  - etsiä, tunnistaa ja arvioida yrityksen toimintamahdollisuuksia
- ♦ valita taloudellisesti kannattavan liikeidean sekä kehittää toiminta-ajatuksen
- ♦ laatia yritykselle liiketoimintasuunnitelman
  - suunnitella yrityksen talouden hoidon ja selvittää yrityksen toiminnan edellyttämät resurssit
  - esitellä liiketoiminta- ja taloussuunnitelman yritysneuvontapalveluiden tuottajille ja rahoittajille
  - neuvotella yrityksen toimintamahdollisuuksista ja rahoituksesta
  - suunnitella yrityksen tuotteiden valmistamisen tai palvelun tarjonnan
  - tehdä ja raportoida markkinointisuunnitelman ja päättää markkinointitoimenpiteistä
  - tehdä yrityksen tarvitsemat logistiset ratkaisut
  - tehdä yrityksen riskienhallinta-analyysin
  - suunnitella kannattavan liiketoiminnan toteutuksen ja ydintehtävät
- ♦ valita yritysmuodon, perustaa yrityksen ja lopettaa sen toiminnan.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet sekä arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee opastettuna yrityksen toiminnan	suunnittelee yrityksensä toimintaa ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti	suunnittelee yrityksensä toimintaa innovatiivisesti ja toimii oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti

Työn kokonaisuuden hallinta	etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti
	hankkii opastettuna yhteistyöyhteyksiä	hankkii yhteistyötahoja ja toimii yhteistyöverkostoissa	hankkii yhteistyötahoja ja hyödyntää yhteistyöverkostoja toiminnan kehittämisessä
Laadukas toiminta	toimii työnsä asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella	toimii asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa	toimii asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi
	toimii palveluhenkisesti.	toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti.	toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Teknologia ja tietotekniikan käyttö	käyttää tavanomaisia yrityksensä perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja	käyttää yrityksen perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja	käyttää itsenäisesti yrityksen perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita sekä tietokonetta ja ohjelmistoja.
	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.	toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	hyödyntää opastettuna tuotteistamisessa oman alan mahdollisuuksia yritystoimintaan	hyödyntää tuotteistamisessa oman alan tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan	hyödyntää tuotteistamisessa oman alan tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan
	etsii opastettuna erilaisista verkostoista saatavaa tietoa	etsii erilaisista verkostoista saatavaa tietoa	hyödyntää eri verkostoista saatavaa tietoa
	kartoittaa ohjattuna alalla toimivia yrityksiä ja tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan
Liiketoimintaympäristön selvittäminen	seuraa ohjattuna alan kehitystä yritystoiminnan aloittamisen kannalta	seuraa alan kehitystä yritystoiminnan aloittamisen kannalta	seuraa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan aloittamisen kannalta
	arvioi opastettuna mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita

Liikeidean valinta	selvittää opastettuna perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia
	hakee ohjattuna tietoa keskeisiltä viranomaisilta	hakee tietoa keskeisiltä viranomaisilta	hakee itsenäisesti tietoa keskeisiltä viranomaisilta
	hankkii ohjattuna yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan, myydään ja talous hoidetaan	hankkii yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan, markkinoidaan, myydään ja talous hoidetaan	hyödyntää yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa siitä, miten tuote tai palvelu tuotetaan, markkinoidaan, myydään ja talous hoidetaan
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	hankkii ohjattuna yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hankkii yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hyödyntää yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa
	käyttää ohjattuna yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa	käyttää yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa	soveltaa yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa
	hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut	hankkii tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut	hankkii tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut
	hankkii ohjattuna tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja tuloksen tulkinnasta	hankkii tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja yrityksen tuloksen tulkinnasta	hankkii tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja yrityksen tuloksen ja taseen tulkinnasta
	hakee ohjattuna tietoa keskeisistä tuotteista, palveluista ja sopimuksia koskevista säädöksistä	hakee tietoa keskeisistä tuotteista, palveluista ja sopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja säädöksistä	soveltaa keskeistä tuotteita, palveluista ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja muita säädöksiä
Yritysmuodon valinta sekä yrityksen perustaminen ja lopettaminen	valitsee ohjattuna yritykselle yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat.	valitsee yritykselle yritysmuodon, laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat.	valitsee yritykselle yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja!		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tekee ohjattuna päätöksiä	tekee valintoja ja päätöksiä	tekee perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi
	arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi oma-aloitteisesti omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	neuvottelee opastettuna yhteistyöstä sidosryhmien kanssa	neuvottelee yhteistyöstä sidosryhmien kanssa	neuvottelee innovatiivisesti yhteistyöstä sidosryhmien kanssa

Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna yritystoiminnan suunnittelussa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	tekee ohjattuna suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään	tekee suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään	tekee oma-aloitteisesti suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään
	tekee ohjattuna suojautumissuunnitelmia työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista.	tekee suojautumissuunnitelmia yrityksessä tehtävään työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista.	tekee suojautumissuunnitelmia oma-aloitteisesti yrityksessä tehtävään työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa suunnittelemalla oman yrityksen toiminnan ja toimimalla yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan kokonaan

- ◆ työprosessin hallinta
- ◆ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallinta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

## 4.6.2 Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (ammattilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot)

### 1. Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista

Matkailualan perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia ammatillisista perustutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammatillisen perustutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen perustutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. perustutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Matkailualan tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen perustutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

### 2. Tutkinnon osat ammattitutkinnoista

Matkailualan perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia ammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy kyseisen ammattitutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Matkailualan tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen ammattitutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

### 3. Tutkinnon osat erikoisammattitutkinnoista

Matkailualan perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan yksilöllisesti sisällyttää osia erikoisammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. erikoisammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla on järjestämissopimus.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy kyseisen erikoisammattitutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Matkailualan tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen erikoisammattitutkinnon osan osaksi matkailualan perustutkintoa todistuksen perusteella.

#### 4.6.3 Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa

Koulutuksen järjestäjä voi tarjota hyväksymässään opetussuunnitelmassa opiskelijalle mahdollisuuden suorittaa ammatillista osaamista yksilöllisesti syventäviä tutkinnon osia, jotka vastaavat työelämän alueellisiin ja paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin ja opiskelijan ammattitaidon syventämistarpeisiin. Tutkinnon osat on nimettävä ja niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset, arviointia varten arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat.

#### 4.7 OPINNÄYTE AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Ammattitaitoa osoittava opinnäyte sisältyy vain ammatilliseen peruskoulutukseen.

Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään. Koulutuksen järjestäjä päättää opinnäytteen toteutustavan.

# AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVIEN TUTKINNON OSIEN, 20 OV (YHTEISET OPINNOT) TAVOITTEET JA ARVIOINTI AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

## 5.1 PAKOLLISET TUTKINNON OSAT

### 5.1.1 Äidinkieli, 4 ov

#### 5.1.1.1 ÄIDINKIELI, SUOMI

##### **Tavoitteet**

Opiskelija

- ♦ viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- ♦ hallitsee matkailuyrityksissä ja -organisaatioissa tarvittavat tekstitaidot
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä
- ♦ ymmärtää matkailualan liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- ♦ hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- ♦ tulkitsee erilaisia tekstilajeja ja kaunokirjallisuutta
- ♦ arvioi omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti
- ♦ osaa toimia erilaisissa matkailualan vuorovaikutustilanteissa
- ♦ hallitsee matkailualan erilaiset puheviestintätilanteet esimerkiksi työsuorituksen ja opinnäytteen esittelyn
- ♦ osaa laatia ammattinsa ja yhteisönsä tavallisimmat asiakirjat
- ♦ osaa toimia työnhakutilanteessa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat
- ♦ hyödyntää matkailualan ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä
- ♦ käyttää mediaa kriittisesti ja tuntee lähteiden käytön periaatteet
- ♦ kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistuu rakentavasti työpaikansa viestintään.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa	ymmärtää tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohtia omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen	ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Kirjallinen viestintä	kirjoittaa ohjatusti ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvioinnin ja palautteen pohjalta
	tuntee oikeinkirjoituksen perusasioita	käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä	hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasua
	laatii ohjatusti ja mallin mukaan asiakirjat	laatii asianmukaiset asiakirjat	laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja
	käyttää mallin mukaan tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia	käyttää tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia ja muutakin tekstilajitietämystään	soveltaa tekstilajin vaatimuksia omissa teksteissään

Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa	toimii asiallisesti ja kohteliaasti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa	toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti
	osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja	osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin	osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta viestintäilmapiiiristä
	perustelee mielipiteensä	perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä	perustelee monipuolisesti näkemyksiään sekä arvioi vaikuttamispyrkimyksiä
	osaa pitää lyhyen esityksen	saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata	pystyy puhuessaan ylläpitämään vuorovaikutusta, osaa havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi
Mediaosaaminen	tuntee ammattialansa keskeiset mediat	käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä	hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
	noudattaa ohjatusti tekijänoikeuksia	tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä	osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Kielen ja kulttuurin tunteminen	tunnistaa oman kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän merkityksen	ottaa huomioon kulttuurienvälisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan	soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan sekä toimii suvaitsevasti
	käyttää kirjallisuutta ja muita taidemuotoja elämyksellisesti.	osaa eritellä kirjallisuutta ja muita taidemuotoja.	osaa analysoida ja tulkita kirjallisuutta ja muita taidemuotoja.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 7. Estetiikka, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄI1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄI2), *Tekstit ja vaikuttaminen* (ÄI4) sekä jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (ÄI3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄI5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄI6) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (ÄI7) korvaavat *Äidinkieli, suomi* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

### 5.1.1.2 ÄIDINKIELI, RUOTSI

Ruotsinkielisessä koulutuksessa äidinkielen opintojen tavoitteet ja arviointikriteerit vastaavat suomi äidinkielenä opintojen tavoitteita ja arviointikriteerejä.

### 5.1.1.3 ÄIDINKIELI, SAAME

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hankkii monipuolisia kielellisiä ja kirjallisia kokemuksia saamen kielessä
- ♦ ymmärtää kielellisiä juuriaan ja oman kielellisen identiteettinsä kehittymistä
- ♦ tunnistaa kielen ja kulttuurin merkityksen työyhteisön toiminnalle
- ♦ perehtyy saamenkieliseen kertomaperinteeseen ja sen merkitykseen saamelais-ten kielelle ja kulttuurille
- ♦ hankkii tietoa eri saamenkielisistä lähteistä sekä välittää sitä kirjallisesti ja suullisesti
- ♦ laajentaa kokemus- ja yhteistyöpiiriä saamen kielessä myös ammattialansa Pohjoismaissa ja Venäjällä asuviin saamenkielisiin kollegoihin
- ♦ ymmärtää monikulttuurisuuden ja monikielisyyden merkityksen sekä kehittää kielellistä ja kulttuurista suvaitsevaisuuttaan
- ♦ laatii matkailualan työnsä ja yhteisönsä tavallisimmat kirjalliset työt saamen kielellä
- ♦ laatii raportin ja työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat saamen kielellä
- ♦ osaa toimia työnhakutilanteessa ja muissa matkailualan puheviestintätilanteissa
- ♦ osaa toimia erilaisissa matkailualan vuorovaikutustilanteissa saamen kielellä
- ♦ osaa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa saamen kielellä, niin että hän voi osallistua työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja harrastaa jatko-opintoja
- ♦ arvioi omaa äidinkielen taitoaan.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kielen ja kulttuurin tunteminen	tuntee saamenkulttuurin keskeiset piirteet	tuntee kansallisen saamen kielen taustaa ja kulttuurin muodostusta	vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään
	käyttää ohjatusti saamen kielen kertomaperinnettä	tuntee saamenkulttuuria ja perehtyy sen ominaislaatuun, mm. kertomaperinteeseen	käyttää saamen kielen kertomaperinnettä ja tuntee sen kautta saamelaiden historiaa
	tunnistaa kielten ja kulttuurien moninaisuuden ja merkityksen	ottaa toiminnassaan huomioon eri kielten ja kulttuurien merkityksen viestintätilanteissa	tunnistaa saamen ja suomen kielen yhteisiä juuria
Tiedonhankinta ja mediaosaaminen	hyödyntää ohjatusti alansa ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä.	käyttää alan keskeisiä viestintävälineitä	hankkii ja analysoi itseään rikastuttavia kokemuksia hyödyntämällä erilaisia viestintävälineitä
	tuntee keskeiset mediat, joita ammattialalla käytetään	tunnistaa median erilaisia vaikutuskeinoja ja arvioi niitä	hyödyntää monipuolisesti alansa keskeisiä mediasisältöjä ja tekee mediakriittisiä tulkintoja
Tekstien ymmärtäminen	ymmärtää saamenkielisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa	ymmärtää saamenkielisen tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohdista omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen	ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Kirjallinen viestintä	osaa saamen kielen oikeinkirjoituksen perusasiat	käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä	suunnittelee kirjoittamistaan tavoitteen mukaisesti sekä työstää tekstiään oman ja toisten arvion perusteella
	kirjoittaa aiheesta kokonaisen virkkeen ja tietotekniikkaa hyödyntäen	laatii sisällöltään ja ulkoasultaan perustellun tekstin, joka vastaa otsikkoa ja tarkoitusta	laatii sisällöltään monipuolisen ja rakenteeltaan selkeän ja johdonmukaisen tekstin
		viestii kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla	laatii ammattinsa ja yhteisönsä kirjallisia töitä saamen kielellä
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	toimii vuorovaikutustilanteissa asiallisesti	toimii vuorovaikutustilanteissa asiallisesti ja kohteliaasti	toimii vuorovaikutustilanteissa joustavasti ja vakuuttavasti
	osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoron	osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin	osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun
	pitää lyhyen esityksen.	saa puhuessa kontaktin kuulijoihinsa ja rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata.	ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄIS1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄIS2), *Vaikuttamisen keinoja* (ÄIS4) ja lisäksi jokin seuraavista *Kaunokirjalliset tekstit* (ÄIS3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄIS5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄIS6) tai *Puheviestintä* (ÄIS7) korvaavat *Äidinkieli, saame*-opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

#### 5.1.1.4 ÄIDINKIELI, VIITTOMAKIELI

##### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osaa harjoittaa viittomakielellä matkailupalvelujen tuottajan tai matkailuvirkailijan ja muita matkailualaan liittyviä taitoja
- ♦ arvostaa viittomakielen taitoa osana omaa identiteettiään
- ♦ toimii viittomakielisissä sekä puhuttua ja kirjoitettua kieltä käyttävissä vuorovaikutustilanteissa
- ♦ osaa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa viittomakielellä työelämässä, aktiivisena kansalaisena ja harjoittaa jatko-opintoja
- ♦ osaa viestiä siten, että sosiaalinen vuorovaikutus, oppiminen ja työelämässä menestyminen ovat mahdollisia.

##### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kielen ja kulttuurin tunteminen	ymmärtää viittomakielisen yhteisön aseman monikielisessä suomalaisessa yhteiskunnassa	vertailee viitottua ja puhuttua kieltä käyttävien kulttuurien kommunikaatiota	tuntee hyvin viittomakielisen yhteisön taustan ja osaa edustaa vähemmistökulttuuriaan monikielisessä valtakulttuurissa
	tunnistaa viitotun ja puhutun kielen ominaispiirteet	käyttää hyväkseen viitotun ja puhutun kielen ominaispiirteitä	vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään ja ammattialan viittomia
Viittomakielen kieltiedon tunteminen	tuntee viittomakielen perusrakenteen	nimeää oman äidinkielenensä peruspiirteitä ja analysoi omaa kielenkäyttöään suhteessa muihin	hallitsee viittomakielen perusrakenteen
	käyttää ohjatusti viittomakielen sanakirjoja	käyttää itsenäisesti viittomakielten sanakirjoja	etsii monipuolisesti tietoja viittomakielten sanakirjoista ja oppikirjoista
	tunnistaa viittomakielen eri muotoja (yleis- ja puhekielen tilanteet)	pohtii viittomakielisten tekstien tavoitteellista sisältöä	tuntee viittomakielen kielelliset ominaispiirteet
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	käyttää ammattiin liittyviä viittomia ohjatusti	hallitsee yleisviittomiston ja tietää ammattiin liittyvän viittomiston	tuntee hyvin ammattiin liittyvän viittomiston ja ammatilliseen identiteettiin kuuluvat kielelliset ominaispiirteet
	toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa	osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin	käyttää rakenteeltaan sujuvaa ja ilmaisultaan rikasta viittomakieltä monipuolisesti
	lukee viittomakielisiä (videoituja) tekstejä	selittää ammattialaan liittyviä seikkoja viittomakielellä esityksessä tai muille suunnatuissa ohjeissa	lukee viittomakielisiä tekstejä kriittisesti ja käyttää saamiaan uusia tietoja hyväkseen
	tuottaa ja ymmärtää viittomakieltä	tuottaa lyhyitä viittomakielisiä esityksiä ja käyttää viittomakieltä keskusteluissa	ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta sekä tuottaa viittomakielisiä esityksiä,
	pitää lyhyen esityksen viittomakielellä	toimii erilaisissa ympäristöissä viittomakielisten ja kuulevien kanssa	joissa hyödyntää viittomakielisten kulttuurissa esiintyviä ilmaisu- ja esiintymistapoja

Opiskelutaitojen ja apuvälineiden käyttäminen	osaa käyttää viittomakielen tulkkia kahdenkeskisissä keskustelutilanteissa	tietää, miten ja milloin tulkkia käytetään	osaa käyttää viittomakielen tulkkia sujuvasti eri tilanteissa
	käyttää ammattikirjallisuutta ja työohjeita ohjattuna viittomakielen avulla	käyttää tiedonhakua sujuvasti ja etsii tietoa omatoimisesti erilaisista lähteistä	tulkitsee saamaansa tietoa eri näkökulmista ja välittää sitä viittomakielellä eteenpäin
	käyttää muistitekniikoita ohjatusti ammattialan työtehtävissä	käyttää erilaisia oppimistrategioita viittomakielen opiskelussa	hyödyntää eri oppimistrategioita viittomakielen opiskelussaan
	hallitsee viestintäteknologian perusteet ja tiedonhakutaidot.	tuottaa yksinkertaisia esityksiä viestintävälineillä.	käyttää viestintävälineitä monipuolisesti viittomakielisten esitysten tuottamisessa.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄIV1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄIV2), *Tekstit ja vaikuttaminen* (ÄIV4) ja jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (ÄIV3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄIV5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄIV6) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (ÄIV7) korvaavat *Äidinkieli, viittomakieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

### 5.1.1.5 ÄIDINKIELI, OMA ÄIDINKIELI VIERASKIELISILLÄ OPISKELIJOILLA

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ lukee, kirjoittaa ja ilmaisee itseään oman äidinkielen avulla
- ♦ ymmärtää kielellisiä juuriaan ja oman kielellisen identiteettinsä kehittymistä
- ♦ käyttää sekä omaa kieltään että suomen kieltä eri yhteyksissä
- ♦ hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- ♦ osaa kielellisesti viestiä ja olla vuorovaikutuksessa, jotta hän voi osallistua työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja harjoittaa jatko-opintoja
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa yhteiskunnassa ja verkostoituneessa matkailuelinkeinossa arvostaen omaa kieltään ja samalla suomalaisuutta.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kielen ja kulttuurin tunteminen	hahmottaa oman kiелensä kirjoitustavat	lukee ja kirjoittaa omalla kielellään lyhyitä tekstejä	lukee monipuolisia tekstejä omalla kielellään ja kirjoittaa erilaisia tarkoituksia varten
	osaa kertoa oman kieliympäristönsä ja kulttuurinsa keskeisistä piirteistä	tutustuu käytännössä oman kiелensä ja kulttuuripiirinsä kirjallisuuteen	tuntee oman äidinkiелensä rakennetta ja oikeakiелisyyttä
	osaa nimetä oman kiелensä kulttuurisia juuria	tuntee oman kiелensä kulttuurisia juuria ja kielisukulaisuussuhteita	saavuttaa vahvan kulttuurisen identiteetin ja säilyttää kulttuurisiteensä siihen ympäristöön, jossa on kasvanut
		tuntee äidinkiелensä käyttömahdollisuuksia ja vaihtelua omalla kiелialueellaan	on kiinnostunut äidinkiелestä ja omasta kiелitautastaan ja on motivoitunut kehittämään äidinkiелentaitoaan edelleen
Tiedonhankinta ja mediaosaaminen	tuntee oman kiелensä tärkeimpiä viestintäkanavia	hankkii tietoja eri viestintävälineitä hyödyntäen omalla äidinkiелellä (esim. sanakirjat, tietoverkot)	hankkii tietoja eri viestintävälineitä hyödyntäen omalla äidinkiелellä ja vertailee kriittisesti eri lähteitä
Vuorovaikutus ja työelämän kiелenkäyttötilanteissa toimiminen	osaa pitää lyhyen esityksen omalla äidinkiелellä	osaa viestiä ymmärrettävästi omalla äidinkiелellä ammattialan asioista	laatii erilaisia tekstejä oman kulttuurinsa viestintätavotonta noudattaen ja käyttää suullista äidinkiелentaitoaan aktiivisesti
	tuntee puheilmaston muotoja omassa ja suomalaisessa kulttuurissa	vertailee oman kiелensä ja suomen kiелен käyttöä	vertailee omaa kieltään ja suomen kieltä puhuvien kommunikaatiota
	ilmaisee itseään suullisesti kulttuuripiirinsä yhteisössä tavallisimmissa kiелenkäyttötilanteissa.	käyttää omalla kielellään ammattialansa keskeisiä käsitteitä ja ottaa osaa keskusteluun omalla kiелialueellaan	osaa toimia oman kulttuurinsa parissa vastaavassa ammatissa
		ymmärtää kaksikiелisyyden merkityksen omalle työlelle.	laajentaa sanavarastoaan ammattialalla ja kehittää ammatitaitoaan tarvittaessa omalla kielellään.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Oma äidinkieli ja sen käyttö* (ÄIM1) ja *Kielialueen kulttuuri* (ÄIM3), *Viestintä ja yhteiskunta* (ÄIM4), *Tiedon maailma* (ÄIM6) korvaavat *Äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisillä opiskelijoilla* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.1.6 ÄIDINKIELI, SUOMI TOISENA KIELENÄ

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hallitsee sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hänellä on riittävät valmiudet työelämään, aktiiviseen kansalaisuuteen ja jatko-opintoihin
- ♦ ymmärtää suomenkielisen suullisen viestinnän keskeiset sisällöt ja seuraa vai-vattomasti matkailuopinnoissa käsiteltävää asiaa sekä kykenee osallistumaan työskentelyyn
- ♦ ymmärtää kirjallisen matkailuopintoihin liittyvän oppimateriaalin keskeiset sisällöt ja pystyy käyttämään niitä opinnoissa etenemiseen
- ♦ saa virikkeitä ja elämyksiä tutustuessaan matkailukirjallisuuteen ja erilaisiin tekstilajeihin suomeksi ja mahdollisuuksien mukaan äidinkielellään
- ♦ tuottaa matkailualalle tarpeellisia ja muita tekstejä
- ♦ hallitsee suomen kielen keskeiset rakenteet sekä matkailualan ammattisanaston ja sanontatavat
- ♦ osaa toimia ammatissaan suomalaisen työelämän ja yhteiskunnan keskeisten toimintatapojen mukaan
- ♦ hakee matkailupalveluihin,- alueisiin ja toimintaan liittyvää tietoa eri lähteistä, käyttää sanakirjoja ja tekee muistiinpanoja itsenäisesti sekä käyttää kirjallista ja tietoverkoissa olevaa aineistoa kielitaitonsa kehittämiseksi ja opintojensa edis-tämiseksi.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioin-nin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tut-kinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	ymmärtää lyhyitä käytännönläheisiä tekstejä, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia sekä ammattialansa sisältöjä käsitteleviä tekstejä	ymmärtää tekstejä oman alansa tai yleisistä aiheista sekä jonkin verran päättelyä vaativia tekstejä, osaa etsiä ja yhdistellä tietoja useammasta muutaman sivun pituisesta tekstistä	ymmärtää itsenäisesti tekstejä myös abstrakteista aiheista, jotka voivat liittyä myös oman alan työhön ja työturvallisuuteen, hahmottaa nopeasti tekstin sisällön ja sen tarpeellisuuden ja soveltaa sitä erilaisiin tehtäviin
Kirjallinen viestintä	kirjoittaa lyhyen, sidosteisen tekstin tutuista aiheista tavallisimmissa kirjallisen viestinnän muodoissa sekä hallitsee yleisissä ja ammatillisissa tilanteissa tarvittavien tekstien laadintaan riittävän sanaston ja rakenteet	kirjoittaa tekstejä sekä tutuista abstrakteista ja oman ammattialansa aiheista, käyttää monenlaisen kirjoittamiseen tarvittavaa sanastoa ja lauserakenteita sekä kirjoittaa ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä	kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä myös abstrakteista aiheista sekä työtehtävistään, yhdistelee tai tiivistää eri lähteistä poimittuja tietoja tekstiinsä, hallitsee laajan sanaston ja vaativia lauserakenteita sekä kielelliset keinot selkeän, sidosteisen tekstin laatimiseksi
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	ymmärtää opiskelua tai oman alansa työtä käsittelevän puheen ja tavallista sanastoa sisältävän keskustelun	ymmärtää yleisiä aiheita ja asiantietoa sisältävät sekä omaan ammattialaansa liittyvät keskustelut ja hallitsee sanaston	ymmärtää konkreetin ja abstraktin sekä omaa ammattialaa käsittelevän puhutun kielen, erottaa erilaiset puhetyylit ja osaa tiivistää kuulemastaan avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat
	kertoo tutuista asioista ja selviytyy epävirallisista keskusteluista sekä viestii ammattialaansa liittyvissä erilaisissa tilanteissa	kertoo tavallisista, konkreetteista aiheista ja selostaa alansa työtehtäviin liittyviä aiheita sekä viestii ja käyttää kohtalaisen laajaa sanastoa, monenlaisia rakenteita ja mutkikkaita lauseita	viestii selkeästi kokemuspääpiiriinsä ja ammattialaansa liittyvissä tilanteissa sekä useimmissa käytännöllisissä ja sosiaalisissa tilanteissa sekä muodollisissa keskusteluissa, käyttää kielen rakenteita ja laajahkoa sanastoa

Kielen ja kulttuurin tunteminen	tuntee suomalaista yhteiskuntaa, kulttuuria ja ymmärtää kulttuurien välisen viestinnän merkityksen	ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan normeja ja työelämän toimintatapoja sekä ottaa huomioon kulttuurien välisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan	soveltaa tietoaan suomalaisen yhteiskunnan normeista ja työelämän toimintatavoista sekä soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan
Kielenopiskelu	tuntee erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteita.	soveltaa erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä ymmärtämisen avuksi.	soveltaa opiskelussaan erilaisia kielenopiskelun strategioita sekä käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä tuottamistehtävien apuna.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Suomen kielen opintojen tavoitteiden määrittelyssä käytetään Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehysten kuvausasteikkoa, jonka B2.1-taso (itsenäisen kielitaidon perustaso) kuvaa pääpiirteittäin opiskelijan kiitettävää osaamista koulutuksen lopussa. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Perusteet hallintaan* (S21), *Kieli käyttöön* (S22), *Syvämmät tekstitaidot* (S24) ja *Suomalainen kulttuuri* (S25) korvaavat *Äidinkieli, suomi toisena kielenä* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

### 5.1.1.7 ÄIDINKIELI, RUOTSI TOISENA KIELENÄ

Ruotsinkielisessä koulutuksessa *Äidinkieli, ruotsi toisena kielenä* -opintojen tavoitteet ja arviointikriteerit vastaavat *Äidinkieli, suomi toisena kielenä* -opintojen tavoitteita ja arviointikriteerejä.

## 5.1.1.8 ÄIDINKIELI, SUOMI VIITTOMAKIELISILLE

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hankkii ja välittää tietoa yksilöllisten lähtökohtiensa mukaan ja kommunikoi suomen kielellä eri tilanteissa
- ♦ osaa ottaa huomioon käytettävissä teksteissä yhteydet työelämän vaatimuksiin sekä kuurojen kulttuuriin ja historiaan
- ♦ tuottaa matkailualalla tarvittavia tekstejä
- ♦ käyttää matkailualalle tyypillistä ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimiessaan yhteistyössä kuulevien kanssa
- ♦ vertailee viitotun ja puhutun tai kirjoitetun kielen ilmaisukeinoja ja kielioppeja
- ♦ osaa työskennellä aktiivisesti sekä suomen kieltä että viittomakieltä käytävissä yhteisöissä ja matkailupalvelujen tuottajan tai matkailuvirkailijan työtehtävissä.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hankkii ohjatusti tietoa suomen kielellä	käyttää suomen kieltä ammattialansa tiedonhankinnassa	hankkii itsenäisesti tietoa kirjallisista ja digitaalisista lähteistä ja arvioi niitä kriittisesti
Tekstin ymmärtäminen	ymmärtää yleisluontoisen ja ammattialan kirjoitetun tekstin keskeisen sisällön	ymmärtää yleisluontoisen tekstin sisällön ja tyylläjin ja vertaa kirjakielistä, yleiskielistä ja puhekielistä tekstiä	ymmärtää vaivatta sekä yleisluontoisia että ammatin liittyviä kirjoitettuja tekstejä

Kirjallinen viestintä	kirjoittaa yleisistä aiheista ja käyttää ymmärrettävää kieltä	laatii yleisluontoisesta tekstistä lyhyen kirjallisen tiivistelmän	kirjoittaa sujuvasti ymmärrettävää, selvää ja huoliteltua yleiskieltä sekä hallitsee oikeinkirjoitus- ja välimerkkisäännöt
	laatii ohjatusti ja mallin mukaan asianmukaiset työnhakuasiakirjat	laatii asianmukaiset työnhakuasiakirjat	laatii omaa osaamista perustelevat asianmukaiset työnhakuasiakirjat
	kirjoittaa yleiskieltä niin että selviytyy tutuista viestintätilanteista	osallistuu ymmärrettävästi kirjalliseen viestintään	välittää ja selittää kirjoitettuja tekstejä viittomakielellä kommentoii tekstejä ja tiedonlähteitä kriittisesti
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	lukee ammatti-, kulttuuri- ja yksityiselämän tekstiesimerkkejä	reagoi asianmukaisesti erilaisiin viesteihin ja pyytää lisätietoja tarvittaessa	välittää määräyksiä ja viestejä ja suoriutuu työtehtävistä suomen kielellä
	toimii yhteistyökykyisesti työtehtävissä tarvittaessa apuvälineitä käyttäen	toimii yhteistyökykyisesti tiimin jäsenenä ja osaa välittää viestejä	toimii tiimissä ja viestii ammattimaisesti ja vastuuntuntoisesti sekä kuulevien että kuurojen kanssa
Mediaosaaminen	tunnistaa ja havainnoi muuttuvaa mediaympäristöä	seuraa ja arvioi kriittisesti median ilmaisutapoja ja sisältöjä	käyttää sanastoja ja sähköisiä tietokantoja joustavasti tekstin ymmärtämiseen
Viittomakielen ja puhutun kielen kielipiiriin tunteminen	tuntee kirjoitetun ja viittomakielisen kielen keskeiset erot.	vertailee keskeisiä puhutulle kielelle luonteenomaisia rakenteita vastaaviin viittomakielen rakenteisiin.	tuntee puhutun suomen kielen toimintaperiaatteen ja muodon ja vertaa vastaaviin viittomakielen rakenteisiin.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (V21), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (V22), *Tekstit ja vaikuttaminen* (V24) sekä jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (V23), *Teksti, tyyli ja konteksti* (V25), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (V26) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (V27) korvaavat *Äidinkieli, suomi viittomakielisille* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

### 5.1.1.9 ÄIDINKIELI, ROMANI

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ käyttää romanikieltä ja kulttuuriperintöä vuorovaikutuksen ja ajattelun välineenä romaniyhteisössä ja matkailualan ammatillisissa yhteyksissä
- ♦ hankkii tietoa eri romanikielisisistä lähteistä
- ♦ hallitsee sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hän voi osallistua työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja hakeutua jatko-opintoihin
- ♦ toimii erilaisissa matkailualan vuorovaikutustilanteissa romanikielellä
- ♦ hallitsee matkailualan puheviestintätilanteet
- ♦ hallitsee romanikielen keskeiset rakenteet sekä matkailualan ammattisanaston ja sanontatavat.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kielen ja kulttuurin tunteminen	tuntee romanikulttuurin keskeiset piirteet sekä analysoi omaa kielenkäyttöään suhteessa muihin	tuntee kansallisen romanikielen taustaa ja kulttuuria sekä vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään	ymmärtää omalla kohdallaan kielellisen identiteetin merkityksen ja toimii romanikulttuurin mukaisesti
Tiedon hankinta	hakee ohjatusti tietoa selkeistä romanikielisisistä teksteistä	hakee monenlaista tietoa selkeistä romanikielisisistä teksteistä	hallitsee romanikielellä olemassa olevat lähteet ja materiaalit ja hyödyntää niitä kirjoituksissaan
Tekstin ymmärtäminen	ymmärtää romanikielisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omaan kokemuksiinsa ja tietoihinsa	ymmärtää pääpiirteissään romanikielisen asiategstin ja tuottaa erilaisia romanikielisiä tekstejä	ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa

Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	osallistuu ymmärrettävästi kirjalliseen ja suulliseen viestintään työpaikalla	viestii romanikielellä suullisesti ja kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla	viestii romanikielellä suullisesti ja kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla ja kehittää taitojaan palautteen perusteella
		reagoi asianmukaisesti erilaisiin viesteihin ja pyytää lisätietoja tarvittaessa	selviytyy luontevasti romanikielellä erilaisissa tilanteissa
Romanikielen kielitiedon tunteminen	hallitsee riittävän sanavaraston tutuista asioista romanikielellä.	käyttää kielen muotoja melko varmasti sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä.	käyttää sujuvaa romanikielen lause- ja virkerakennetta.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kielipohjan vahvistaminen* (ÄIR1) ja *Kielitaidon laajentaminen lähipiirin ulkopuolelle* (ÄIR2), *Romanikieli ja -kulttuuri nyky-yhteiskunnassa* (ÄIR6) ja jokin seuraavista kursseista *Romanien suullinen ja kirjallinen perinne* (ÄIR3), *Romanikielen ja -kulttuurin historia ja levinneisyys* (ÄIR4), *Romanien kirjallisuus ja muu taide* (ÄIR5) tai *Romanikielen puhetaito ja puhe- ja viestikulttuuri* (ÄIR7) korvaavat *Äidinkieli, romani* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkimuksen osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.2 Toinen kotimainen kieli

### 5.1.2.1 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, RUOTSI, 1 OV

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ selviytyy matkailualan rutiininomaisista työtehtävistä ja arkipäivän tilanteista toisella kotimaisella kielellä
- ♦ ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurin merkityksen monikulttuurisessa Suomessa.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedon hankinta	tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	käyttää sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä	käyttää sanakirjoja, myös sähköisiä, ja muuta lähdeaineistoa hankkiakseen lisätietoa omaa alaa käsittelevistä vieraskielisistä yksinkertaisista ohjeistuksista
Tekstien ymmärtäminen ja kirjallinen viestintä	ymmärtää apuvälineitä käyttäen lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien sisällön	kirjoittaa mallin mukaan lyhyitä työhön liittyviä tekstejä kuten työ- ja turvallisuusohjeet	kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita tai tilauslistoja
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	kertoo muutamalla sanalla itsestään tai tutuista asioista omassa työssään	selviytyy rutiininomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaista, keskeistä sanastoa	toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotusten että puhelimesta ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä
Kielen ja kulttuurin merkitys	on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen kohdatessaan pohjoismaalaisia	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin aseman monikulttuurisessa Suomessa
Kielenopiskelu	tunnistaa omat oppimistrategiansa.	tunnistaa omien oppimistrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A1.3–A2.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.3–A2.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Arkielämää Pohjoismaissa (RUA1)* tai *Koulu ja vapaa-aika (RUB1)* korvaa *Toinen kotimainen kieli, ruotsi* -opinnot ammatitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.2.2 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, SUOMI, 2 OV

### Tavoitteet

Opiskelija omaa sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hän selviytyy matkailualan työtehtävistä suomen kielellä ja hän ymmärtää suomenkielen merkityksen työelämässä ja yksityiselämässään.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedon hankinta	tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	hyödyntää ammattisanakirjoja sekä suomenkielisiä tietokantoja	käyttää sanakirjoja, käsi- kirjoja, hakuteoksia sekä suomenkielistä internetiä tiedon hankinnassa
Tekstien ymmärtäminen ja kirjallinen viestintä	ymmärtää suomen kielellä kirjoitettujen yksikertaisten, työhön tai arkitilanteisiin liittyvien ohjeiden tai ilmoitusten sisällön	ymmärtää suomen kielellä kirjoitettujen työhön tai arkitilanteisiin liittyvien ohjeiden tai ilmoitusten sisällön	lukee vaivatta ja ymmärtää erilaisia ammattiin liittyviä tekstejä sekä käsikirjoja ja seuraa alan tapahtumia suomenkielisistä ammattijulkaisuista sekä yhteiskunnan tapahtumia suomenkielisistä tiedotusvälineistä
	kirjoittaa lyhyitä ilmoituksia, täyttää lomakkeita ja kirjoittaa apuvälineitä käyttäen jopa lyhyitä selostuksia suomeksi	kirjoittaa ilmoituksia, kirjeitä sekä tarpeen tullen apuvälineitä käyttäen pidempiäkin selostuksia tai pöytäkirjoja suomeksi	täyttää lomakkeita, kirjoittaa tilauksia, kirjeitä ja raportteja sekä vastaa kirjallisesti kyselyihin suomen kielellä

Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	ymmärtää yksinkertaiset ohjeet ja käskytykset jotka liittyvät työhön tai arkittilanteisiin ja pystyy auttavasti kohtaamaan asiakasta tai työtoveria suomen kielellä ja ymmärtää esitettyjä kysymyksiä.	ymmärtää selkeitä ohjeita sekä normaalitempoista puhetta työpaikalla tai puhelimessa, osaa kohdata ja ymmärtää asiakasta tai työtoveria sekä seuraa tiedotusvälineitten välityksellä alan ja yhteiskunnan tapahtumia	ymmärtää jopa nopeassa tempossa erilaisia ohjeistuksia ja keskustelua joka liittyy ammattialaan, osaa kohdata suomenkielisiä asiakkaita rennosti ja ymmärtää heidän tarkoituksia sekä toiveita
	palvelee tyydyttävästi suomenkielisiä asiakkaita, selviää jokapäiväisistä tilanteista sekä hoitaa tärkeimmät työtehtävät suomeksi	palvelee suomenkielisiä asiakkaita hyvin, vastaa kysymyksiin ja hoitaa työasioita puhelimitse sekä osallistuu työpaikalla rutiininomaisiin keskusteluihin suomen kielellä	keskustelee vaivatta työtehtävistään suomeksi, osaa kuvata toimintoja ja yksityiskohtia sekä avaa ja käy vaihtelevan tempoista keskustelua suomen kielellä
Kielen ja kulttuurin merkitys	ymmärtää suomen kielen hallinnan merkityksen jokapäiväisessä kanssakäymisessä sekä suomenkielisessä työyhteisössä toimiessaan	työskentelee hyvin suomenkielisessä työyhteisössä ja pyrkii määrätietoisesti kehittymään ammattikielen käytössä	osallistuu aktiivisesti suomenkieliseen työyhteisöön ja osoittaa kiinnostusta suomenkieliseen kulttuuriin
Kielen opiskelu	tunnistaa omat oppimistrategiansa.	tunnistaa omien oppimistrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa B1.2. ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa B1.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Arkielämä ja vapaa-aika* (FINA1) ja joku seuraavista kursseista: *Luonto ja ympäristö* (FINA2), *Kaupankäynti, tekniikka ja viestintä* (FINA3), *Yhteiskunta ja tiedotusvälineet* (FINA4), *Koulutus, ammatti- ja talouselämä* (FINA5) tai *Suomalainen kulttuuri ja kirjallisuus* (FINA6) korvaavat *Toinen kotimainen kieli, suomi* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.3 Vieras kieli

### 5.1.3.1 VIERAS KIELI, A-KIELI, 2 OV

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- ♦ hallitsee matkailualan työtehtävissä tarvittavan kielitaidon
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee tietoa työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista ohjattuna ja sanakirjoja käyttäen	hakee omaa alaa koskevaa tietoa sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä käyttäen	hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa
Tekstien ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta
	kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja

Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan
	kertoo lyhyesti itsestään ja alansa työtehtävistä vastamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa	kertoo itsestään ja työtehtävistään siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaisia rakenteita	kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä tarvittaessa ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita
Kielen ja kulttuurin tuntemus	on tietoinen opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä	ymmärtää opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksen	soveltaa vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan
Kielenopiskelu	tunnistaa omat oppimisstrategiansa.	arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.2 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A2.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion A-kielen kurssit *Nuori ja hänen maailmansa* ja *Opiskelu ja työ* korvaavat *Vieras kieli, A-kieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

### 5.1.3.2 VIERAS KIELI, B-KIELI, 2 OV

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ selviytyy arkielämän tavanomaisissa palvelutilanteissa
- ♦ osaa toimia ennakoitavissa olevissa ja toistuvissa matkailualan asiakaspalvelun viestintätilanteissa vieraalla kielellä.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä, myös sähköisiä, ymmärtämisen apuna	käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä, myös sähköisiä, tekstin tuottamisen apuna
Tekstien ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä	kirjoittaa ohjatusti ja apuvälineitä käyttäen yksinkertaisia tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja tutuista aiheista	kirjoittaa apuvälineitä käyttäen lyhyitä, yksinkertaisia sanontoja ja lauseita sisältäviä tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja, jotka liittyvät hyvin tuttuihin aiheisiin	kirjoittaa muun muassa yksinkertaisia sanontoja ja lauseita sisältäviä tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja, jotka liittyvät niin yksityis- kuin työelämänkin tuttuihin aiheisiin
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	pystyy muutamalla sanalla kertomaan itsestään ja työstään, esim. tunnistaa työkaluja, ammattinimikkeitä ja työtehtäviä	esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaa mallin mukaan käsiteltäessä välitöntä, konkreettista ympäristöä ja häntä itseään, kun puhelukumppani puhuu hitaasti ja selkeästi	esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaa käsiteltäessä välitöntä, konkreettista ympäristöä ja häntä itseään, kun puhelukumppani puhuu selkeästi, sekä pyytää tarvittaessa selvennystä viestii suullisesti esimerkiksi esittäytyessään sekä arkipäivän ja työelämän tutuissa tilanteissa
Kielen ja kulttuurin tuntemus	tunnistaa ja erottaa uusia äänneitä ja merkkejä	kirjoittaa uusia merkkejä ja tuottaa uusia äänneitä	edistää uuden kielen oppimista vertaamalla jo opittuihin kieliin

Kielenopiskelu	tunnistaa omat oppimisstrategiansa.	arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja ymmärtämisen avuksi.
----------------	-------------------------------------	--	---

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A1.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion B1-kurssit *Nuori ja hänen maailmansa* ja *Opiskelu, työ ja yhteiskunta* korvaavat *Vieras kieli, B-kieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.4 Matematiikka, 3 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä matkailupalvelujen tuottajan ja matkailuvirkailijan työtehtäviin liittyvissä laskutoimituksissa
- ♦ laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa kuten esimerkiksi matkailualan tapahtumia, tilaisuuksia, puitteita tai rakennelmia suunniteltaessa tai rakennettaessa
- ♦ käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä matkailualan työtehtäviin liittyvien ongelmien ratkaisussa
- ♦ ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla
- ♦ muodostaa ja laatii matkailun työtehtäviin liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelämällä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta
- ♦ käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat	suorittaa työtehtäviin liittyvät rutiininomaiset laskutoimitukset ja tuntee keskeisimmät matemaattiset käsitteet ja esitystavat	suorittaa sujuvasti ammattiin liittyvät laskutoimitukset ja käyttää jossakin määrin matemaattisia käsitteitä ja esitystapoja ilmaisussaan	soveltaa ammattialalla tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuutta sekä hallitsee ammattialalla käytettävät matemaattiset käsitteet ja esitystavat
Matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi	ratkaisee työtehtäviin liittyvät keskeiset matemaattiset ongelmat joko päättämällä, graafisesti tai laskennallisesti sekä osaa arvioida tulosten suuruusluokkaa	ratkaisee ammattiin liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta	soveltaa matemaattisia menetelmiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ja -asettelussa sekä arvioi menetelmien luotettavuutta ja tarkkuutta
Laskimen ja tietokoneen käyttäminen	käyttää laskinta ja tietokonetta työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen	käyttää sujuvasti laskinta ja tietokonetta ammattiin liittyvien matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen	käyttää soveltaen laskinta ja tietokonetta ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen
Numeerisen tiedon käsittely, analysointi ja tuottaminen	käyttää tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä	käyttää tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattiin liittyvien ongelmien ratkaisuun	soveltaa tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisuun sekä esittää tuottamia matemaattisia tuloksia tilastoina, taulukkoina ja graafisina esityksinä
	laskee ohjeen mukaan aineiston keskilukuja.	laskee keskeisimpiä tilastollisia tunnuslukuja.	laskee tai määrittää annettusta aineistosta keskeisimmät tilastolliset tunnusluvut.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 9. Matematiikka ja luonnontieteet.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Lausekkeet ja yhtälöt* (MAB1) ja *Geometria* (MAB2) tai *Funktiot ja yhtälöt* (MAA1) ja toinen seuraavista lukion kursseista *Polynomifunktiot* (MAA2) tai *Geometria* (MAA3) korvaavat *Matematiikan* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.5 Fysiikka ja kemia, 2 ov

### Tavoitteet

#### Opiskelija

- ♦ soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä fysikaalisia ja kemiallisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia
- ♦ osaa matkailualan työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästäten
- ♦ tarkastelee matkailualan keskeisiä ympäristöongelmia luonnontieteelliseltä kannalta
- ♦ soveltaa ammattinsa kannalta keskeisiä fysiikan lakeja ja käsitteitä
- ♦ hallitsee matkailualan työtehtävien kannalta keskeisiä mekaniikan, lämpöopin ja sähköopin peruskäsitteitä ja ilmiöitä niin, että hän osaa käsitellä ammatissaan tarvitsemiaan laitteita ja järjestelmiä turvallisesti ja taloudellisesti sekä työskennellä ergonomisesti
- ♦ ottaa huomioon matkailualan työssään ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja sekä epäorgaanisten että orgaanisten yhdisteiden kemiallisia ominaisuuksia
- ♦ säilyttää, käyttää oikein ja hävittää asianmukaisesti matkailualalla tarvittavia aineita sekä laskee ainemääriä ja pitoisuuksia
- ♦ osaa tulkita matkailualalla käytettävien aineiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tuotteiden merkinnöistä ja ottaa työskentelyssään huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
- ♦ tekee havaintoja ja mittauksia ammattinsa kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- ♦ kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	tuntee fysiikan lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta	osaa ottaa huomioon fysiikkaan liittyvät ilmiöt työtehtävissään	osaa itsenäisesti soveltaa fysiikan lainalaisuuksia työssään
Kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit työssään, mutta tarvitsee osin ohjausta	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit tutuissa työtilanteissa	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit muuttuvissakin työtilanteissa
	tulkitsen osin ohjattuna tavallisimpia tuotemerkintöjä	tulkitsen tavallisimpia tuotemerkintöjä	tulkitsen itsenäisesti erilaisia alan tuotemerkintöjä
	laskee ohjattuna pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii ohjeen mukaan tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista	laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii tietoa käyttöturvallisuustiedotteista	laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä joustavasti erilaisissa työtilanteissa eritietolähteistä hankkimansa tiedon mukaan
Havainnointi ja mittaaminen	toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausmenetelmiä ja -välineitä ohjatussa työtilanteessa	toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausmenetelmiä ja -välineitä omatoimisesti ja osaa arvioida mittaustulosten luotettavuutta	käyttää mittauksiin sopivimpia menetelmiä ja välineitä sujuvasti, toteuttaa mittaukset järjestelmällisesti ja huolellisesti ja osaa arvioida havaintojen ja mittausten tarkkuutta ja luotettavuutta
	tallentaa mittaukset ja havainnot ohjeiden mukaisesti ja esittää ne taulukoina ja graafeina sekä laskee tarvittaessa tuloksia, mutta tarvitsee joiltakin osin ohjausta	osaa analysoida mittauksia ja havaintoja sekä tehdä tuloksista johtopäätöksiä	osaa raportoida ja esittää tuloksia sekä arvioida tulosten ja johtopäätösten tarkkuutta ja luotettavuutta
Turvallinen ja ergonominen työskentely	työskentelee työturvallisuusohjeiden mukaisesti, mutta vaatii ohjausta ergonomiseen työskentelyyn.	työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti.	työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti ja ottaa omatoimisesti huomioon työympäristössä olevat riskitekijät.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 4. Terveys, turvallisuus ja työkyky, 6. Kestävä kehitys, 9. Matematiikka ja luonnontieteet, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Fysiikka luonnontieteenä* (FY1) ja *Ihmisen ja elinympäristön kemia* (KE1) korvaavat *Fysiikan ja kemian* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.6 Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto, 1 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osallistuu oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikassa yhteisten asioiden hoitamiseen
- ♦ arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana
- ♦ osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja
- ♦ tekee suunnitelman oman taloutensa hoitamisesta
- ♦ arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan merkitystä Suomen kansantaloudelle
- ♦ hakee tietoa ammattialansa työpaikoista sekä Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Osallistuminen oppilaitoksessa ja työssä-oppimispaikassa	osallistuu ohjattuna yhteisten asioiden hoitamiseen	osallistuu sovitulla tavalla yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin	osallistuu itsenäisesti yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin
Toimintamahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana	arvioi toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana	arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana
	tuntee opiskelijan vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet ja velvollisuudet	tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet	tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset demokraattiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet
	hakee tietoa kuluttajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista	tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet	tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet
Yhteiskunnan palvelujen käyttö	käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	käyttää itsenäisesti yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa
Oman talouden hoitaminen	tekee ohjattuna suunnitelman menoistaan ja varoistaan	tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan	tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan
	hankkii ohjattuna tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista	hankkii tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista	hankkii tietoa rahoituslähteistä ja vertailee niistä aiheutuvia kuluja
Kansantaloutteen keskeisesti vaikuttavien tekijöiden arviointi	arvioi ohjattuna yrittäjyyden keskeiset vaikutukset työllisyyteen	arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen työllisyyteen	arvioi itsenäisesti yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen kansantalouteen
Tiedon haku ammattialan työpaikoista ja Euroopan unionista	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista paikallisesti	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti ja Euroopan unionin maista
	hakee ohjattuna Euroopan unionin kansalaisia koskevaa tietoa.	hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.	hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa vertailevaa tietoa.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 5. Aloitekyky ja yrittäjyys, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Yhteiskuntatieto* (YH1) ja *Taloustieto* (YH2) korvaavat *Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tiedon* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.7 Liikunta, 1 ov

### Tavoitteet

#### Opiskelija

- ♦ edistää liikunnan avulla terveellistä ja aktiivista elämäntapaa ymmärtäen liikunnan merkityksen toiminta- ja työkyvylle
- ♦ tutustuu monipuolisesti terveyttä, psyykkistä vireystilaa ja jaksamista edistävään liikuntaan
- ♦ pitää yllä fyysistä toimintakykyään liikunnan avulla
- ♦ liikkuu ja toimii vastuullisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä
- ♦ edistää toiminnallaan ryhmän toimintaa ja turvallisuutta.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Fyysisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja monipuolisesti	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja monipuolisesti
	pitää ohjattuna yllä fyysistä toimintakykyään	pitää yllä fyysistä toimintakykyään	seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen liikunnan avulla	ymmärtää ohjattuna liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille	ymmärtää liikunnan merkityksen omalle fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille	ymmärtää liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille
Vuorovaikutus ja yhteistyö	osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan sekä noudattaa reilun pelin periaatteita	osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen	osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteita
Terveystietoisuuden sekä toimintakyvyn huomioon ottaminen	noudattaa yleensä turvallisuutta liikunnassa.	toimii liikuntatilanteissa turvallisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä.	edistää toiminnallaan ryhmän turvallisuutta.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 4. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Taitoa ja kuntoa* (LI1) tai *Liikuntaa yhdessä ja erikseen* (LI 2) korvaa *Liikunnan* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.8 Terveystieto, 1 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osoittaa toiminnallaan ja tiedoillaan halua ja kykyä ylläpitää ja edistää terveyttä
- ♦ ymmärtää fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä omassa elämäntavassaan ja toimintaympäristössään
- ♦ tietää mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksestä ihmisen hyvinvoinnille
- ♦ tietää tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutukset ja osaa ehkäistä terveyttä kuluttavia tekijöitä
- ♦ tietää terveyttä edistäviä elintavoista ja tottumuksista
- ♦ ymmärtää liikunnan, ravinnon, levon, unen, virkistyksen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet ja ottaa ne huomioon toiminnassaan matkailualan työssään
- ♦ tunnistaa matkailu- ja kausityön keskeiset terveyttä ja työkykyä kuormittavat tekijät ja osaa kehittää työskentelytapojaan ja toimintaympäristönsä turvallisuutta ja terveellisyyttä yhteistyössä muiden kanssa
- ♦ osaa ehkäistä tapaturmia, hallitsee tavallisimmat ensiaputilanteet ja avun hakeamisen ja osaa toimia ergonomisesti
- ♦ tietää väestön terveyseroista ja tavallisimpien kansansairauksien riskitekijöistä ja niiden ennaltaehkäisystä
- ♦ tunnistaa omaan jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja osaa toimia jaksamista edistävällä tavalla
- ♦ osaa tarvittaessa käyttää opiskeluterveyden- ja muita terveydenhuoltopalveluja, hyödyntää terveyslääkintää ja ymmärtää niiden merkityksen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen	ottaa ohjattuna huomioon tavallisimpia terveyttä edistäviä elintapoja ja tottumuksia (kuten liikunta, ravinto, lepo, uni, virkistys, mielenterveys, ihmissuhteet, seksuaaliterveys) ja on halukas edistämään omaa terveyttään ja jaksamistaan	ottaa huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistävät elämäntavat ja tottumukset, osallistuu niitä ja omaa jaksamistaan edistävään toimintaan	toimii terveyttä, hyvinvointia ja omaa jaksamistaan edistävällä tavalla, ehkäisee terveyttä kuluttavia tekijöitä ja perustelee toimintansa elintapojen ja terveyden välisellä tutkitulla tiedolla ja kokemuksella
Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintaympäristön turvallisuutta edistävien toimintatapojen noudattaminen	noudattaa yhteisössä sovitutuja terveyttä ja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja, mutta tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa	ottaa toiminnassaan huomioon terveyttä ja toimintakykyä kuormittavia tekijöitä ja haluaa edistää toimintansa ja toimintaympäristönsä terveellisyyttä ja turvallisuutta	ottaa toiminnassaan monipuolisesti huomioon terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja edistää omalla toiminnallaan koko yhteisön hyvinvointia
Terveysliikunnan ja terveydenhuoltopalvelujen hyödyntäminen	suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna terveyttä edistävää liikuntaa ja osaa tarvittaessa hakea apua terveydenhuollon palveluista	toteuttaa terveyttä edistävää liikuntaa laatimansa ohjelman mukaan ja käyttää tarvittaessa terveydenhuollon palveluja	hyödyntää itsenäisesti terveysliikunnan mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ylläpitämisessä ja osaa hyödyntää terveydenhuoltopalveluja tilanteen vaatimalla tavalla
Tapaturmien ehkäisy ja ensiapu sekä ergonominen toiminta	tunnistaa mahdollisia tapaturmariskejä, osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimissa ensiapua vaativissa tilanteissa sekä noudattaa tutuissa tilanteissa ergonomisia toimintatapoja	ehkäisee toiminnallaan tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä noudattaa ergonomisia toimintatapoja	toimii huolellisesti ja ennalta ehkäisee tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä työskentelee ergonomisesti ja itseään säästään

Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintakykyä edistävien, kansansairauksia ennaltaehkäisevien ja terveyttä kuluttavien tekijöiden sekä ammatin haittavaikutuksia koskevan tietoperustan hallinta	tietää tavallisimmista terveyshaitoista (kuten tupakointi ja päihteiden käyttö) sekä tavallisimmista terveyttä ja toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ohjausta terveyttä edistävän tiedon hankinnassa.	hyödyntää omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoperustaa, tuntee terveyttä kuluttavat tekijät sekä elintavoista johtuvat terveyshaitat ja on tietoinen mahdollisista ammattiinsa liittyvistä kuormitustekijöistä.	hyödyntää monipuolisesti omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoa ja hakee itsenäisesti tietoa mahdollisista ammattinsa haittavaikeuksista.
---	---	--	---

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 3. Ammattietiikka, 4. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Terveysten perusteet* (TE1) korvaa Terveystiedon opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.1.9 Taide ja kulttuuri, 1 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ ymmärtää taiteen ja kulttuurin merkityksen omassa elämässään ja hyödyntää niiden ilmenemismuotoja monikulttuurisessa yhteisössä
- ♦ osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin, kehittää kouluyhteisön kulttuuria ja ylläpitää sen esteettistä ilmettä
- ♦ ilmaisee ajatuksia, kokemuksia ja tunteita esimerkiksi musiikin, tanssin, teatterin, kirjallisuuden tai kuvataiteen keinoin ja arvostaa muiden ilmaisua ja näkemyksiä
- ♦ noudattaa kestävän kehityksen periaatteita materiaalien valinnassa ja työskentelyssään.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Taiteen ja kulttuurin hyödyntäminen	osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin	huolehtii koulu yhteisön kulttuurista ylläpitäen sen esteettistä ilmettä	uudistaa koulu yhteisön kulttuuria kehittämällä sen esteettistä ilmettä
Tuotoksen tekeminen	suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen	suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen	suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan soveltavan ja ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen
	ottaa ohjeiden mukaan huomioon luonnon ja energian säästämisen materiaalien käytössä ja työskentelyssään	toimii luontoa ja energiaa säästäen materiaalien käytössä ja työskentelyssään	valitsee työskennellessään materiaalit luontoa ja energiaa säästäen
Muiden ilmaisun ja näkemysten arvostaminen	kertoo muiden ilmaisussa tunnistamistaan kulttuurisista piirteistä.	antaa rakentavaa palautetta muiden ilmaisusta ja näkemyksistä.	kehittää omaa ilmaisuaan arvostaen muiden näkemyksiä.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 6. Kestävä kehitys, 7. Estetiikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit: *Minä, kuva ja kulttuuri* (KU1) tai *Ympäristö, paikka ja tila* (KU2) tai *Musiikki ja minä* (MU1) tai *Moniääninen Suomi* (MU2) korvaavat *Taide ja kulttuuri* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.2 VALINNAISET TUTKINNON OSAT

### 5.2.1 Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat

Ammattitaitoa täydentävinä valinnaisina tutkinnon osina voidaan valita kohdan 5.1. tutkinnon osien lisäosia. Koulutuksen järjestäjä määrittää näiden tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arvioinnin.

### 5.2.2 Ympäristötieto, 4 ov

#### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ noudattaa kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia työ- ja toimintatapoja niin, että ne tukevat matkailualan ammattitaidon saavuttamista ja täydentävät ammattitaitoa
- ♦ toimii energiaa säästävästi työssään
- ♦ ehkäisee työssään jätteiden syntyä ja lajittelee jätteitä tarkoituksenmukaisesti sekä hallitsee ammattitaidon kannalta keskeisten tuotteiden elinkaaren
- ♦ työskentelee matkailualan ympäristöriskit minimoiden sekä toimii kulttuuriperintöä vaalien.

#### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tärkeimpien ympäristöongelmien ja niihin esitettyjen ratkaisukeinojen tunteminen sekä kestävän kehityksen ja vastuullisten toimintatapojen mukainen toiminta	tuntee kestävän kehityksen peruseriaatteet työssään	tuntee kestävän kehityksen haasteita sekä tapoja, joilla voi työssään pyrkiä osallistamaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaan	tietää perusasiat aineen kierrosta ja energian virrasta maapallolla tuntee kestävän kehityksen haasteita ja niihin esitettyjä ratkaisuja sekä osaa työssään toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaan
Ammattitaidon kannalta keskeisen jätetuon hallinta sekä jätteiden synnyn ehkäiseminen	osaa ehkäistä jätteiden syntyä ja lajitella syntyvän jätteen ohjatusti tavanomaisissa työtehtävissä	osaa ehkäistä jätteiden syntyä sekä lajittelee jätteet ohjeiden mukaan	osaa ehkäistä jätteiden syntyä tuotteiden ja pakkausten suunnittelussa ja hankinnoissa sekä lajittelee jätteet itsenäisesti
Kulttuuriperinnön vaaliminen ammattitaitoa täydentävällä tavalla	tunnistaa ohjattuna kulttuuriperinnön perusteet ja merkityksen	osaa vaalia kulttuuriperinnettä ammatissaan	osallistuu aktiivisesti lähiympäristönsä kulttuuriperinnön vaalimiseen ja edistää sitä ammatissaan
Ekotehokkaiden työmenetelmien ja -materiaalien valinta sekä ammattitaidon kannalta keskeisten tuotteiden elinkaaren tunnistaminen	ohjattuna valitsee ekotehokkuutta edistäviä välineitä ja materiaaleja	tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja menetelmien valintoja	tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja -menetelmien valintoja sekä tunnistaa niiden vaikutuksen elinkaareen
Ympäristölainsäädännön noudattaminen ja ympäristölaatu järjestelmien mukainen toiminta	toimii opastettuna ammatissaan keskeisten ympäristömääräysten mukaisesti	toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti	toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti ja ennakoii tulevia muutoksia
	toimii ohjattuna ympäristölaatu järjestelmien mukaisesti ammatissaan	toimii ympäristölaatu järjestelmien mukaisesti ammatissaan	osallistuu aktiivisesti työpaikkansa ympäristölaatu järjestelmän rakentamiseen ja/tai kehittämiseen
Ammattitaidon saavuttamisen kannalta keskeisen ympäristötiedon lähteiden hankinta ja niiden hyödyntäminen	etsii ohjattuna eri lähteistä ympäristötietoa työssään hyödyttävään muotoon.	luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä työssä hyödyttävään muotoon.	luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä itsenäisesti ja soveltaa sitä työssään.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 3. Ammattietiikka, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Ympäristöekologia* (BI3) korvaa 1 opintoviikon laajuisen osan *Ympäristötiedon* opinnoista ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.2.3 Tieto- ja viestintätekniikka, 4 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ käyttää matkailupalveluiden toteuttamisessa tarvittavia tietoteknisiä välineitä ja järjestelmiä tiedon hankintaan, käsittelyyn, muokkaukseen, tallentamiseen ja esittämiseen
- ♦ ottaa käyttöön ja soveltaa uusia tietoteknisiä lisälaitteita, toimintoja ja ohjelmia (tarvittaessa käyttötuen avustuksella)
- ♦ käyttää työssään tehokkaita työskentelytapoja ja -menetelmiä, kuten kymmen-sormijärjestelmää ja eri hiirenkäyttötekniikoita
- ♦ käyttää käyttöjärjestelmäohjelmia sekä soveltaa työvälineohjelmia, kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgrafiikka- ja kalenteriohjelmia matkailualan yrityksen tai organisaation palveluissa tai tuotteissa tarvittavan tiedon tuottamiseen, muokkaamiseen ja esittämiseen
- ♦ käsittelee matkailualan tehtävissä ja toiminnoissa käytettyjen sovellusohjelmistojen tuottamia tiedostoja ja hankkii ammattitehtävissä tarvittavaa tietoa erilaisten matkailuelinkeinoa palvelevien verkkohakupalveluiden ja -sovellusten avulla
- ♦ käyttää matkailualan työtehtävissä tarvittavia verkkoviestintämenetelmiä ja -sovelluksia tiedon lähettämiseen ja jakamiseen
- ♦ toimii tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosuojajohtajien ja -määräysten mukaisesti
- ♦ käyttää työssään ergonomisesti oikeita työasentoja.

## Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta ja käsittely	hakee, tallentaa ja kopioi työtehtävissä tarvittavia tiedostoja sekä hakee työtehtävissä tarvittavaa tietoa verkkopalveluista	osaa tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti käsitellä ammatissa tarvittavia tiedostoja sekä verkkohakupalveluita	ottaa huomioon tiedostojen käsittelyssä tekniset rajoitteet ja mahdollisuudet soveltaa tapaus- ja tilannekohtaisesti ammattialaan liittyviä verkkohakupalveluita ja käyttää niitä aktiivisesti sekä arvioi niiden tietojen luotettavuutta ja soveltuvuutta
Tiedonkäsittely ja muokkaus	käyttää työvälineohjelmia, kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgrafiikka- ja kalenteriohjelmia, työtehtävien hoidossa	käyttää sujuvasti työvälineohjelmia ammattiin liittyvän tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen	käyttää soveltaen työvälineohjelmia tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen ammattialan eri tilanteiden ja olosuhteiden vaatimalla tavalla
Tietojen lähettäminen ja jakaminen	käyttää verkkoviestintämenetelmiä työtehtävien hoidossa	käyttää sujuvasti eri verkkoviestintämenetelmiä ammattiin liittyvän tiedon lähettämiseen ja jakamiseen	käyttää soveltaen verkkoviestintän mahdollisuuksia ammattialan eri tilanteiden ja tarpeiden mukaan sekä ottaa huomioon näiden käytössä vastuu- ja tietoturvanäkökulmat
Tekijänoikeuksien, tietoturvan, tietosuojan ja ergonomian noudattaminen	toimii tekijänoikeus-, tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiohjeiden ja säädösten mukaisesti.	käyttää työssään ergonomisesti suositeltavia toimintatapoja.	ennakoi ja ottaa huomioon tietosuoja- ja tietoturvarisikit sekä kehittää työympäristöään ja toimintatapojaan tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiatavoitteiden pohjalta.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 9. Matematiikka ja luonnontieteet, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Lukion opetus suunnitelman perusteissa ei ole kurssia, joka korvaisi ammatillisen peruskoulutuksen *Tieto- ja viestintäteknikan* opinnot.

## 5.2.4 Etiikka, 4 ov

### Tavoitteet

#### Opiskelija

- ◆ pohtii arvojen, normien ja katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa ja työssä
- ◆ perustelee valintojaan ja osaa arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestäväen kehityksen kannalta
- ◆ osoittaa toiminnassaan rehellisyyttä ja vastuullisuutta, kunnioittaa toisia ihmisiä sekä käyttäytyy työssään ja ihmissuhteissaan hyvien tapojen mukaisesti
- ◆ pohtii omaan elämään, ihmissuhteisiin, yhteiskuntaan, ympäristöön ja työelämään liittyviä eettisiä kysymyksiä ja ongelmia
- ◆ osaa ratkaista sekä itsenäisesti että yhdessä toisten kanssa oman alansa työelämän arvo- ja normiristiriitoja eettisesti hyväksyttävällä tavalla
- ◆ toimii eettisesti erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa matkailualan työtehtävissä
- ◆ omaa valmiuksia osallistua matkailualan arvopohjan ja eettisten toimintaperiaatteiden kehittämiseen
- ◆ hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammatieettisestä tietoperustasta ja ymmärtää sekä käyttää sitä työnsä ammatillisena voimavarana
- ◆ havaitsee ja tunnistaa matkailualan eettisiä ongelmatilanteita, käsittelee niitä ja esittää niistä perusteltuja näkemyksiä.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Eettisten kysymysten pohdinta	keskustelee ohjattuna omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä arvoista sekä eettisistä ja katsomuksellisista kysymyksistä	keskustelee eettisistä, katsomuksellisista sekä omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä kysymyksistä ja arvoista	pohtii arvojen, normien ja erilaisten katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa, työelämässä ja yhteiskunnassa
Eettinen toiminta	toimii hyvien tapojen mukaisesti ja vastuullisesti työssään ja sen ongelmatilanteissa, mutta tarvitsee tukea ja ohjausta uusissa tilanteissa	toimii vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän ristiriita- ja kriisitilanteissa	toimii itsenäisesti, vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa ja osaa perustella toimintansa
Tiedon hakeminen ja eettisen tietoperustan käyttäminen työssä	hakee ohjattuna tietoa oman alansa eettisistä kysymyksistä ja hyödyntää tietoperustaa tutuissa tilanteissa	hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää sitä omassa elämässään ja työssään	hankkii aktiivisesti tietoa oman alan ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää siitä työnsä ammatillisena voimavarana perustelee valintojaan ja haluaa osallistua oman alansa arvopohjan ja eettisten periaatteiden kehittämiseen
Arvo- ja normiristiriitöiden käsittely työssä	osaa ohjattuna havaita ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja ratkaisee yhdessä yhteisönsä jäsenten kanssa työhönsä liittyviä arvo- ja normiristiriitoja eettisesti.	tunnistaa ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja hakee niihin ratkaisua yhdessä muiden kanssa sekä arvioi ratkaisun vaikutuksia keskeisten osapuolten näkökulmista.	tunnistaa itsenäisesti työelämän ja oman alansa eettisiä ongelmatilanteita, osaa ratkaista niitä eettisesti ja arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestävä kehityksen kannalta.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 3. Ammattietiikka, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Johdatus filosofiseen ajatteluun* (FI1) ja jokin seuraavista kokonaisuuksista a) *Uskonnon luonne ja merkitys* (UE1), *Kirkko, Kulttuuri ja yhteiskunta* (UE2) ja *Ihmisen elämä ja etiikka* (UE3), tai b) *Ortodoksinen maailma* (UO1), *Uskonoppi ja etiikka* (UO2) ja *Raamattutieto* (UO3) tai c) *Hyvä elämä* (ET1), *Maailmankuva* (ET2) ja *Yksilö ja yhteisö* (ET3) korvaavat *Etiikan* opinnot ammattitaitoja täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.2.5 Kulttuurien tuntemus, 4 ov

### Tavoitteet

#### Opiskelija

- ♦ toimii eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa
- ♦ osaa tervehtiä, vastaanottaa vieraita ja keskustella heidän kanssaan
- ♦ osaa ottaa huomioon toiminnassaan sopivuuden rajat sekä miesten ja naisten erilaiset roolit, pukeutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät ohjeet ja myös kirjoittamattomat säännöt ja menettelytavat
- ♦ tunnistaa eri kulttuurien välisiä eroja matkailualan työpaikkakäyttäytymisessä, -hierarkiassa ja matkailun verkostotyöhön liittyvässä suhdetoiminnassa ja käyttäytyy asiallisesti tavallisissa työpaikalla esiin tulevissa tilanteissa, erityisesti asiakaspalvelussa
- ♦ esittelee toisten kulttuurien edustajille maansa yleisiä kulttuuripiirteitä, kuten keskeistä historiaa, nähtävyyksiä, taiteita, urheilusaavutuksia ja viihdettä, sekä matkailualansa taitoja, työtapoja ja innovaatioita
- ♦ pohtii eri maiden tulkintoja historiallisista tapahtumista ja suhteuttaa kotiseutunsa ja maansa merkittäviä tapahtumia ja aikakausia naapurimaiden ja maailman historiaan
- ♦ vertailee maansa ja Euroopan keskeisiä kulttuurivirtauksia ja -vaikuttajia
- ♦ tunnistaa oman alansa erikoispiirteitä muissa maissa.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tavallisimpien kulttuuripiirteiden huomioon ottaminen	tunnistaa muiden kulttuurien yleisiä piirteitä	tunnistaa kulttuurisia eroja muiden toiminnassa	ottaa huomioon kohdattaessaan ihmisiä heidän kulttuuritaustansa
Käyttäytyminen ja pukeutuminen eri tilanteissa sekä erilaisten ihmisten kohtaaminen	tunnistaa kulttuurisia eroja ihmisten päivittäisessä toiminnassa Suomessa ja muualla	toimii kulttuurieroista huolimatta yhdessä muiden kanssa	kohtaa myös ulkomaalaiset työtoverit, asiakkaat ja vieraat ilman kulttuurikonflikteja
Oman alan erikoispiirteiden huomioon ottaminen	tunnistaa oman alan palvelujen ja tuotteiden piirteitä eri maissa	vertailee oman kulttuurin piirteitä muiden vastaaviin	ottaa toiminnassaan huomioon eri kulttuureista olevat piirteet
Organisaatioympäristön ja tehtävän mukaan käyttäytyminen	tunnistaa keskeisiä asioita työstään	kertoo ulkomaalaisille vieraille keskeisiä asioita Suomesta ja työstään	kehittää omaa organisaatioitaan muilta saadun kokemuksen pohjalta
Maahanmuuttajien ja muiden vähemmistö-kulttuurien keskeisen kulttuurihistorian ja nykytilanteen huomioon ottaminen	etsii tietoa maahanmuuttajien ja muiden vähemmistö-kulttuurien taustasta	ottaa työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta	ottaa suunnitellessaan työtä ja työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta
Kielitaidon ja kulttuurintuntemuksen hyödyntäminen	käyttää hankkimaansa kielitaitoa tutuissa tilanteissa.	käyttää hankkimaansa kielitaitoa toimiessaan kansainvälisissä vuorovaikutustilanteissa.	toimii kansainvälisissä yhteyksissä kielitaitoaan hyödyntäen.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Lukion opetussuunnitelman perusteissa ei ole kursssia, joka korvaisi ammatillisen peruskoulutuksen *Kulttuurien tuntemuksen* opinnot.

## 5.2.6 Psykologia, 4 ov

### Tavoitteet

#### Opiskelija

- ♦ havainnoi ja ymmärtää monipuolisesti ihmistä ja tämän toimintaan vaikuttavia tekijöitä
- ♦ tunnistaa, tiedostaa ja käsittelee psyykkisiä ilmiöitä psykologisen tiedon ja käsitteiden avulla
- ♦ soveltaa psykologista tietoa matkailualan työhön
- ♦ soveltaa oppimisen psykologiaa omaan opiskeluunsa
- ♦ osaa havainnoida ja ajatella kriittisesti
- ♦ osaa havainnoida tunteiden vaikutusta vuorovaikutus- sekä erilaisissa ryhmätilanteissa
- ♦ selittää omaa ja muiden käyttäytymistä psykologisen ja sosiaalipsykologisen tiedon avulla
- ♦ osaa toimia psyykkistä hyvinvointiaan ja oman alan työtehtävistä suoriutumista edistävästi
- ♦ selviytyy matkailutyöhönsä liittyvistä asiakaspalvelu- ja ryhmätyötilanteista.

### Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Psykologian käsitteiden tuntemus ja ihmisen toiminnan selittäminen ja ymmärtäminen	tuntee psykologian keskeisiä käsitteitä ja ymmärtää niiden yhteyden ihmisen toimintaan	käyttää psykologista tietoa ihmisten toiminnan selittämisessä tavallisissa arki- ja työelämän tilanteissa	pystyy soveltamaan kognitiivisen psykologian ja persoonallisuuspsykologian tietoa tavallisiin työelämän tilanteisiin ja selittämään niiden avulla sekä omaa että muiden ihmisten toimintaa

Ihmisen psyykkisen kehityksen tunteminen	tuntee yksilön psyykkisen kehityksen perustana olevia psykologisia, biologisia ja sosiaalisia tekijöitä	ymmärtää psyykkisen kehityksen perustana olevien tekijöiden välisiä yhteyksiä eri elämänvaiheissa ja eri-ikäisinä	ymmärtää yksilön psyykkisen kehityksen mahdollisia ongelmia ja ymmärtää, että kehitykseen voidaan vaikuttaa
Oppiminen ja itsetuntemus	tuntee oppimistapahtumaan vaikuttavia keskeisiä tekijöitä	arvioi ohjattuna omaa oppimistaan tukeutuen psykologiseen tietoon	ymmärtää oppimista psykologisen tiedon perusteella ja soveltaa sitä omaan opiskeluunsa
Motivaation, tunteiden ja sitoutumisen vaikutuksen ymmärtäminen sekä omiin ja toisten työsuorituksiin	ottaa huomioon motivaation, tunteiden ja sitoutumisen merkityksen omaan suoriutumiseensa	toimii erilaisten ihmisten kanssa työ- ja opiskeluyhteisössään ja ymmärtää motivaation ja sitoutumisen vaikutuksen työsuorituksiin	soveltaa psykologian perustietoa ihmisen ajattelusta, havainnoimisesta, persoonallisuuden piirteistä, tunteista ja muista käyttäytymistä säätelevistä mekanismeista
		ymmärtää työhön sitoutumisen ja ryhmään samastumisen vaikutuksia työsuorituksiin ja työssä viihtymiseen	käyttää psykologian tietoa itsetuntemuksensa ja minäkuvansa parantamiseen tiedostaa omia ja toisten tunteita sekä hallitsee työelämässä tunteitaan ja asenteitaan tilanteen vaatimalla tavalla
Psyykkisen työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen	edistää ohjatusti psyykkistä työ- ja toimintakykyään	tietää psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisen keinoja ja vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin myönteisellä tavalla	tiedostaa omaan jaksamiensa ja stressinhallintaan vaikuttavia psyykkisiä tekijöitä sekä osaa vaikuttaa niihin jaksamistaan edistävasti
		ymmärtää mielenterveyden määrittelyn moniulotteisuuden	osaa tarvittaessa hakea apua omiin tai lähipiiriinsä mielenterveysongelmiin
Toimiminen työpaikan ihmissuhde- ja vuorovaikutustilanteissa	soveltaa psykologian keskeisintä tietoa toimiessaan työpaikan tavanomaisissa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa	tietää sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kulttuurin merkityksen ihmisen psyykkisessä toiminnassa sekä tunnistaa erilaisia johtamistapoja ja niiden vaikutusta työkuultuuriin	toimii työpaikan eri rooleissa yhteistyökykyisesti sekä ymmärtää johtajuuden merkityksen
Sosiaalipsykologisen tiedon yhteiskunnallisuuden tunteminen	tuntee sosiaalipsykologian keskeisiä käsitteitä.	ymmärtää roolien, normien ja ryhmädynamiikan vaikutuksen yhteiskunnan eri ryhmissä.	ymmärtää sosiaalipsykologisen tiedon avulla erilaisista yhteiskunnallisista oloista ja kulttuuritaustoista lähtöisin olevien ihmisten toimintaa.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 3. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Osaamisen tunnistamisessa lukion kurssi *Psyykkinen toiminta, oppiminen ja vuorovaikutus* (PS1) korvaa yhden opintoviikon laajuisen osan ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) *Psykologian* opinnoista. Jos opiskelija on suorittanut edellisen lisäksi *Ihmisen psyykkinen kehitys* (PS2), *Motivaatio, tunteet ja älykäs toiminta* (PS4) ja *Persoonallisuus ja mielenterveys* (PS5), ne korvaavat *Psykologian* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

## 5.2.7 Yritystoiminta, 4 ov

### Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ kehittää matkailualueelle tai -keskukseen sopivaa liikeideaa tai tuotteistaa omaa osaamistaan yritystoiminnaksi
- ♦ arvioi kehittämistarvetta toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, työympäristön ja oman osaamisen perusteella
- ♦ noudattaa yritystoiminnassaan tuloksellisen toiminnan periaatteita sekä ottaa huomioon toiminnan kustannusrakenteen ja oman työpanoksen vaikutuksen toiminnan tuloksellisuuteen.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Liikeidean kehittämisen tai oman osaamisen tuotteistaminen	kehittää opastettuna ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan	kehittää ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan	kehittää oma-aloitteisesti liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan hyödyntäen työyhteisön asiantuntemusta
	selvittää opastettuna yritystoimintaansa liittyviä toimintatapoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita	selvittää yhteistyössä yritystoimintaansa liittyviä toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita	selvittää yritystoimintaan liittyviä eri yritysten tai organisaatioiden toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita
	hakee ohjattuna tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella	hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella	hakee itsenäisesti tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella
	kartoittaa ohjattuna ratkaisuvaihtoehtoja	kartoittaa erilaisia ratkaisumahdollisuuksia	kartoittaa oma-aloitteisesti erilaisia ratkaisumahdollisuuksia
	vertailee ohjattuna erilaisia vaihtoehtoja	vertailee vaihtoehtoja ja asettaa työlleen kestävän kehityksen huomioivia laatu- ja kustannustavoitteita	vertailee vaihtoehtoja ja asettaa työlleen kestävän kehityksen huomioivia laatu- ja kustannustavoitteita
		esittelee vaihtoehdot esimerkiksi asiantuntijalle, työnjohdolle tai asiakkaalle	esittelee ja neuvottelee esimerkiksi asiantuntijan, työnjohdon tai asiakkaan kanssa parhaaksi katsomistaan vaihtoehdoista
Yritystoiminnan suunnittelu	valitsee ohjattuna toteutettavan vaihtoehdon ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta	valitsee yhteistyössä vaihtoehdon ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta	valitsee tai sopii toteuttamiskelpoisesta vaihtoehdosta ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta
	keskustelee suunnitelmasta ja tekee sovitut muutokset	esittelee suunnitelman ja muuttaa sitä palautteen perusteella	esittelee suunnitelman ja kehittää sitä palautteen perusteella

Kehittämishankkeen tai yritystoiminnan toteuttaminen	toteuttaa ohjattuna tekemänsä toimintasuunnitelman	toteuttaa tekemänsä toimintasuunnitelman	toteuttaa oma-aloitteisesti tekemänsä toimintasuunnitelman
	käyttää opastettuna tavanomaisia toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja hyödyntäen tietotekniikkaa	käyttää tavanomaisia toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja hyödyntäen tietotekniikkaa	käyttää toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa hyödyntäen tietotekniikkaa
	toimii opastettuna toiminnan eri vaiheissa asiantuntijatahon kanssa	toimii toiminnan eri vaiheissa asiantuntijatahon kanssa	hyödyntää toiminnan eri vaiheissa asiantuntijaverkostoja
	toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja sovittuja kestävän kehityksen periaatteita	toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja sovittuja kestävän kehityksen periaatteita	toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja erityisesti laatu- ja kestävän kehityksen periaatteita
Oman toiminnan, hankkeen tai yritystoiminnan toteuttamisen arviointi	arvioi opastettuna toimintaansa ja yritystoiminnan etenemistä	arvioi toimintaansa ja yritystoiminnan etenemistä	arvioi toimintaansa ja yritystoimintansa etenemistä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin
	tekee sovitut muutokset	sopii mahdollisista muutoksista	tekee perusteltuja muutoksia tai parannusehdotuksia ja sopii niiden toteuttamisesta
Kehittämishankkeen tai yritystoiminnan esittely	esittelee opastettuna toteutusvaiheen ja sen tulokset	esittelee toteutusvaiheen ja sen tulokset	esittelee koko kehittämishankkeensa tai yritystoimintansa ja sen tulokset hankkeen luonteeseen soveltuvalla tavalla
Tuloksellinen ja kokonaistaloudellinen toiminta	toimii opastettuna työssään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa	toimii työssään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa	toimii työssään, työympäristössään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa
	laskee opastettuna oman työpanoksen osuuden kustannuksista.	laskee toiminnan kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä.	toimii kustannustehokkaasti aika- ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä laskee toiminnan kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä.

**Elinikäisen oppimisen avaintaidot:** 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 5. Aloitekyky ja yrittäjäyys, 6. Kestävä kehitys, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Lukion opetussuunnitelman perusteissa ei ole kurssia, joka korvaisi ammatillisessa peruskoulutuksessa *Yritystoiminnan* opinnot.

# 6

## VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 OV AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Opiskelijan tulee sisällyttää tutkintoonsa 10 opintoviikkoa vapaasti valittavia tutkinnon osia, joiden tavoitteet ja arviointi tulee myös sisällyttää opiskelijan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan.

Vapaasti valittavat tutkinnon osat voivat olla oman koulutusalan tai muiden alojen ammatillisia tai ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), lukio-opintoja tai ylioppilastutkinnon suorittamiseen tai jatko-opintoihin valmistavia opintoja, työkokemusta tai ohjattuja harrastuksia, jotka tukevat koulutuksen yleisiä ja ammatillisia tavoitteita sekä opiskelijan persoonallisuuden kasvua.

# 7

## OPISKELIJAN ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

### 7.1 ARVIOINNIN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta (L 601/2005, 25 §) on säädetty, arvioinnilla ohjataan, motivoidaan ja kannustetaan opiskelijaa tavoitteiden saavuttamiseen ja tuetaan opiskelijan myönteisen minäkuvan kehittymistä sekä kasvua ammatti-ihmisenä. Opiskelijan ohjauksen ja kannustuksen lisäksi arvioinnin tulee tuottaa tietoa opiskelijoiden osaamisesta opiskelijalle itselleen, opettajille ja työnantajille sekä jatko-opintoihin pyrkimistä varten.

### 7.2 ARVIOINNISTA TIEDOTTAMINEN

Opiskelijan arvioinnin toteutus muodostaa kokonaisuuden, josta koulutuksen järjestäjän on laadittava opetussuunnitelmaansa suunnitelma tutkinnon osien arvioinnista. Siihen sisältyy toimielimen hyväksymä suunnitelma ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista (L 601/2005, 25 a §).

Opiskelijoille ja kaikille arviointiin osallistuville on tiedotettava ennen opintojen alkamista arvioinnin periaatteista ja niiden soveltamisesta (A 603/2005, 3 §). Tiedotettavia asioita ovat ainakin arvioinnin tehtävät ja tavoitteet, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen, oppimisen ja osaamisen arviointi sisältäen työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit, arvosanasta päättäminen, arvioinnin uusiminen ja arvosanojen korottaminen, arvioinnin oikaiseminen sekä tutkintotodistuksen saaminen.

### 7.3 OPISKELIJAN OSAAMISEN TUNNISTAMINEN JA TUNNUSTAMINEN

Koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa opiskelijoille siitä, minkälaista aineistoa ja asiakirjoja on esitettävä osaamisen tunnistamista ja tunnustamista varten ja milloin opiskelijan on haettava osaamisen tunnistamista ja tunnustamista (A 603/2005, 3 §).

## Osaamisen tunnistaminen

Sen lisäksi, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/ 2005, 10 §, 1 mom.) on säädetty, opiskelijan osaamista on arvioitava jo opintojen alkaessa. Opiskelijan osaaminen ja sen taso tulee selvittää opiskelijan vahvuuksien tunnistamiseksi ja aiemmin hankitun osaamisen tunnustamisen määrittelemiseksi. Osaamisen tunnistaminen on pohjana opiskelijan henkilökohtaisten tavoitteiden laatimisessa, mutta myös tarvittavan ohjauksen ja tuen määrittelemisessä.

Osaamisen tunnistamiseksi käydään arviointikeskustelu, johon osallistuvat opiskelija ja opettaja tai opettajat. Osaamisen tunnistamisen edistämiseksi on kehitettävä erilaisia sitä helpottavia arviointitapoja.

## Osaamisen tunnustaminen

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksella ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 30 §, A 603/ 2005, 12 a §) on säädetty, tulee osaamisen tunnustamisella välttää opintojen päällekkäisyyttä ja lyhentää opiskeluaikaa.

Mikäli osaamisen tunnistamisessa tutkinnon osalle asetetut tavoitteet tai osa tavoitteista todetaan saavutetuiksi, osaaminen tunnustetaan. Osaamisen tunnustaminen kirjataan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan. Henkilökohtaisesta opiskelusuunnitelmasta on tarkemmin luvussa 8.1.

Osaamisen tunnustaminen on osa opiskelijan arviointia, ja sitä koskevat samat säädökset kuin muutakin opiskelijan arviointia (L 601/2005, 25 §, 25a §, 25c §). Osaamisen tunnustamisella korvataan tai luetaan hyväksi suoritettavaan tutkintoon kuuluvia opintoja. Osaamisen tunnustamisella korvatut tutkinnon osat merkitään tutkintotodistukseen (luku 7.9). Osaamisen tunnustamisesta päättävät kyseisten opintojen opettaja tai opettajat yhdessä. Aikaisemmin hankitulle osaamiselle ei voida asettaa mitään yleistä aikarajaa, jota ennen hankittua osaamista ei voitaisi tunnustaa, mutta osaamisen ajantasaisuus voidaan tarkistaa. Tarvittaessa opiskelijan on osoitettava osaamisensa vastaavuus suoritettavan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin ja tavoitteisiin.

Toisen ammatillisen perustutkinnon tutkintotodistuksessa tai lukion päättötodistuksessa arvioidut opinnot korvaavat vastaavat ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot) sekä vapaasti valittavat tutkinnon osat ja ammatillisiin opintoihin sisältyvät muut valinnaiset tutkinnon osat, yhteensä enintään 40 opin-

toviikkaa. Lukion yksittäisten kurssien tunnustamisesta ammattitaitoa täydentäviin tutkinnon osiin on määrätty luvussa 5.

Mikäli aiemmilla opinnoilla tai muulla tavalla hankitusta koko tutkinnon osan kattavasta osaamisesta ei ole arvosanaa, tulee osaaminen osoittaa arvosanan saamiseksi tutkintotodistukseen. Ammatillisten tutkinnon osien osaamisen osoittamisessa hyödynnetään ammattiosaamisen näyttöjä. Ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan tunnustamisessa merkitään tutkintotodistukseen ko. tutkintotoimikunnan antama hyväksytty arvosana.

Osaamisen tunnustamisella korvattujen tai hyväksi luettujen tutkinnon osien arvosanoja voi korottaa koulutuksen aikana. Koulutuksen päätyttyä korotukset tehdään yksityisopiskelijana.

## Arvosanojen muuntaminen

Arvosana-asteikosta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 10 §) on säädetty. Opiskelijaa arvioidaan sen oppilaitoksen arviointikäytännön mukaan, missä hän kulloinkin suorittaa opintoja. Jos oppilaitosten arvosana-asteikot eroavat toisistaan, osaamisen tunnustavan oppilaitoksen on muunnettava arvosanat ja määriteltävä vastaavuus opiskelijan eduksi. Arvosanat tulee muuntaa seuraavasti:

ARVOSANA-ASTEIKKO		
1–3	1–5	5–10
kiitettävä 3	kiitettävä 5	erinomainen 10
		kiitettävä 9
hyvä 2	hyvä 4	hyvä 8
	hyvä 3	tydyttävä 7
tydyttävä 1	tydyttävä 2	kohtalainen 6
	tydyttävä 1	välttävä 5

## 7.4 OPPIMISEN JA OSAAMISEN ARVIOINTI

Opiskelijan arviointi on kriteeriperusteista, jolloin opiskelijan oppimista ja osaamista verrataan aina joko ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin tai ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) tavoitteisiin sekä niiden pohjalta laadittuihin arviointikriteereihin.

Opiskelijalla on oikeus oppia ennen kuin ammattitaitovaatimuksissa ja tavoitteissa määriteltyä osaamista arvioidaan tutkintotodistukseen tulevan arvosanan saamiseksi.

## Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin tavoite on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimisen arvioinnissa opettajan tai työpaikkaohjaajan tulee käyttää opiskelijaa motivoivia ja aktivoivia menetelmiä. Niiden avulla tuetaan ja motivoidaan opiskelijaa ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden saavuttamisessa sekä kehitetään opiskelijan itsearviointitaitoa. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Oppimista arvioidaan koko koulutuksen ja opiskelun ajan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Numeerista arviointia ei oppimisen arvioinnissa tarvita. Palautteella tuetaan ja ohjataan opiskelijaa mahdollisimman hyvin suoritukseen tuomalla esille opiskelijan vahvuudet. Oppimisen arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset opiskelijan opetukseen ja oppimisen tukemiseen. Muutokset kirjataan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan.

## Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointiin perustuen opiskelijalle annetaan todistukseen tulevat arvosanat voimassa olevan asetuksen ammatillisesta koulutuksesta mukaisella arviointias- teikolla.

Osaamista arvioitaessa arviointimenetelmät valitaan siten, että ne mittaavat asetettujen ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden saavuttamista, soveltuvat käytettyihin opiskelumenetelmiin ja tukevat opiskelijan oppimista. Opiskelijoilla tulee olla mahdollisuus osoittaa osaamisensa monipuolisesti ja arvioida myös itse osaamistaan.

Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja muulla osaamisen arvioinnilla. Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan mahdollisimman laajasti ammattitaitovaatimuksissa määritelty osaaminen, mutta vähintään se, mitä tutkinnon perusteissa on määrätty. Tarvittaessa muu osaamisen arviointi täydentää ammattitaitovaatimuksissa edellytettyä osaamista. Muun osaamisen arvioinnin arviointimenetelmistä päättää koulutuksen järjestäjä opiskelijan arvioinnin toteuttamissuunnitelmissaan.

## Ammattiosaamisen näytöt

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 25 §, 25a §, 25b §, A 603/2005, 5 §) on säädetty ammattiosaamisen näytöistä, toimielimestä, arvioinnista ja arvioijista, näyttöpaikkojen laadusta ja työturvallisuudesta, ammattiosaamisen näytöt suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan oppilaitosten ja työpaikkojen yhteistyönä tutkinnon perusteiden pohjalta.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan ammatillisten tutkinnon osien ammatitaitovaatimukset luvun 4 määräysten mukaisesti. Ammattiosaamisen näyttö annetaan kaikista ammatillisista tutkinnon osista, myös valinnaisista tutkinnon osista, jos ne ovat ammatillisia. Ammatitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista ei anneta erillisiä ammattiosaamisen näyttöjä. Kuitenkin koulutuksen järjestäjän päätöksellä voidaan ammattiosaamisen näyttö antaa myös vapaasti valittavista tutkinnon osista, mikäli ne ovat ammatillisia.

Ammattiosaamisen näytön arvosana annetaan kaikista ammatillisista tutkinnon osista. Ammattiosaamisen näyttö voidaan antaa yhdestä tai useammasta tutkinnon osasta kerrallaan. Jos samassa ammattiosaamisen näytössä arvioidaan useamman tutkinnon osan osaamista, tulee kaikista tutkinnon osista antaa erillinen arvosana arvioinnin kohteittain. Jos tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttö annetaan useammassa kuin yhdessä osassa, jokaisesta osasta annetaan arvosanat arvioinnin kohteittain, mutta kokonaisarvosanaa ei muodosteta, ennen kuin kaikki osat on suoritettu.

Ammattiosaamisen näytöt ajoitetaan koko koulutuksen ajalle. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus oppia ammattiosaamisen näytössä arvioitava osaaminen ennen osaamisen näyttämistä ja mahdollisuus parantaa suoritustaan näytöistä saadun palautteen perusteella. Toimielimen hyväksymään ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmaan sisällytetään periaatteet työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen yhteensovittamisesta.

Opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa ammattiosaamisen näyttöjä myös ulkomailla, jolloin siitä on sovittava etukäteen.

Koulutuksen järjestäjä huolehtii siitä, että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta ammattiosaamisen näyttöjen suorittamiseen. Tukea ja ohjausta annetaan ennen ammattiosaamisen näyttöjä, niiden aikana sekä ohjaavana palautteena niiden jälkeen.

## Arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit

Tutkinnon perusteissa on tutkinnon osittain esitetty arvioinnin kohteet (mitä arvioidaan) ja arviointikriteerit (miten osataan) tyydyttävän T1, hyvän H2 ja kiitettävän K3 tasoille. Arviointi kohdistuu

- ♦ työprosessin
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin
- ♦ työn perustana olevan tiedon ja
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintaan.

Elinikäisen oppimisen avaintaitoja ovat oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka, terveys, turvallisuus ja toimintakyky, aloitekyky ja yrittäjäyys, kestävä kehitys, estetiikka, viestintä ja mediaosaaminen, matematiikka ja luonnontieteet, teknologia ja tietotekniikka sekä aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit. Arvioinnin kohteessa elinikäisen oppimisen avaintaidot arvioidaan seuraavat neljä avaintaitoa: oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka sekä terveys, turvallisuus ja toimintakyky. Muut avaintaidot arvioidaan työprosessin, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin tai työn perustana olevan tiedon hallinnan yhteydessä.

Koulutuksen järjestäjä laatii arviointikriteerit liitteen kohdassa 9.3 olevien yleisten arviointikriteerien pohjalta niihin valinnaisiin tutkinnon osiin, joihin niitä ei ole määritelty tutkinnon perusteissa.

## 7.5 ARVOSANASTA PÄÄTTÄMINEN

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 25 b §, A 603/2005, 11 §, A 488/2008, 10 §, 13 §) on säädetty, arvosanat tutkintotodistukseen on annettava kaikista tutkinnon perusteiden mukaisista tutkinnon osista, myös ammatillisiin opintoihin (90 ov) kuuluvista muista valinnaisista tutkinnon osista ja ammatillista osaamista syventävistä tutkinnon osista.

Tutkinnon osan arvosana päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään arviointikeskustelussa. Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättävät opettajat ja työelämän edustajat pääsääntöisesti yhdessä toimielimen päätöksen mukaisesti. Arvioinnin perustelut on aina kirjattava.

## 7.6 ARVIOINTIAINEISTON SÄILYTTÄMINEN

Sen lisäksi, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/2005, 11a §) on arviointiaineiston säilyttämisestä ja tallentamisesta säädetty, ammattiosaamisen näytön arvosana tallennetaan arvioinnin kohteittain. Jos opiskelijan suorittama ammattiosaamisen näyttö kattaa vain osan tutkinnon osasta, kunkin osan arvioinnin perusteena oleva aineisto tallennetaan siten, että ammattiosaamisen näytön arvosana on mahdollista päättää koko tutkinnon osalta.

## 7.7 ARVIOINNIN UUSIMINEN JA ARVOSANAN KOROTTAMINEN

Arvosanojen korottamisesta ja uusinnasta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/2005, 12 §) on säädetty.

## 7.8 ARVIOINNIN OIKAISEMINEN

Arvioinnin oikaisemisesta on voimassa, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta (L 601/2005, 25c §) on säädetty.

## 7.9 TODISTUKSET

### **Tutkintotodistus**

Tutkintotodistus on virallinen asiakirja, jonka sisällössä tulee noudattaa tutkinnon perusteita. Tutkintotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty. Peruskoulutuksena järjestetyssä oppisopimuskoulutuksessa tutkintotodistus on annettava samoin perustein.

Tutkintotodistus on kokonaisuus, joka sisältää päättö- ja näyttötodistuksen. Päättötodistukseen merkitään arvosanat kaikista tutkinnon osista, joista tutkinto muodostuu. Poikkeuksena kuljettajien ammattipätevyys -tutkinnon osa, joka merkitään vain näyttötodistukseen. Päättötodistukseen kuljettajien ammattipätevyys -tutkinnon osa merkitään: katso näyttötodistus. Vain vapaasti valittavat tutkinnon osat voidaan opiskelijan valinnan mukaan jättää ilman arvosanaa. Päättötodistuksen

ammattillisten tutkinnon osien arvosanat muodostuvat ammattiosaamisen näytön ja muun osaamisen arvioinnin perusteella. Ammattiosaamisen näytöt on suoritettava hyväksytysti, jotta tutkinnon osasta voidaan antaa arvosana päättötodistukseen.

Valtioneuvoston päättämistä ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) annetaan erilliset arvosanat. Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyvien ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien tuottama osaaminen arvioidaan ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksina.

Opinnäyte arvioidaan niiden tutkinnon osien yhteydessä, joihin se sisältyy. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi, erillistä arvosanaa ei anneta. Työssäoppimisesta merkitään päättötodistukseen laajuus, mutta erillistä arvosanaa ei anneta, koska työssäoppimisen aikana hankittu osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä.

Tutkinnon osan kokonaan korvaavat opinnot tai muutoin hankittu osaaminen merkitään opiskelijan päättötodistukseen arvosanoineen. Jos arvosana-asteikko eroaa, käytetään luvussa 7.3 olevaa arvosanojen muuntokaavaa. Ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta tunnustetun tutkinnon osan arvosanaksi merkitään hyväksytty ja alaviitteellä osoitetaan, että se on suoritettu näyttötutkintona, josta todistuksen on antanut vastaava tutkintotoimikunta.

Aiemmin suoritettujen koko tutkinnon osan kattavat ammattiosaamisen näytöt merkitään arvosanoineen ja lyhyine kuvauksineen näyttötodistukseen. Todistukseen lisätään viitteeksi arvioinnin antaneen oppilaitoksen nimi.

Jos osaamisen tunnustaminen tehdään sellaisen tutkinnon opinnoista, joihin ei ole sisältynyt ammattiosaamisen näyttöjä, merkitään näyttötodistukseen kyseisen tutkinnon osan kohdalle tutkinnon osan nimi ja laajuus sekä alaviitemaininta, että osaaminen on tunnustettu tutkinnosta, johon ei ole sisältynyt ammattiosaamisen näyttöjä. Kun osaamista tunnustetaan ammatti- tai erikoisammattitutkinnoista, merkitään näyttötodistukseen kyseisen tutkinnon osan kohdalle tutkinnon osan nimi ja laajuus sekä alaviitemaininta, että osaaminen on tunnustettu x- ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta, josta todistuksen on antanut vastaava tutkintotoimikunta.

Kun ammatillisiin tutkinnon osiin (90 ov) on sisällytetty valtioneuvoston päätöksen mukaisesti (Vnp 216/2001) ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia tai lukio-opintoja, merkitään näyttötodistukseen alaviite: ”Opiskelija on sisällyttänyt ammatillisiin tutkinnon osiin x opintoviikkoa ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia, joita ei arvioida ammattiosaamisen näytöillä”.

Tutkintotodistuksesta tulee ilmetä, että se koostuu päättötodistuksesta ja näyttötodistuksesta. Lisäksi tutkintotodistuksessa tulee olla todistuksen myöntävän koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen tai kummankin nimi. Päättötodistuksen allekirjoittaa koulutuksen järjestäjä ja näyttötodistuksen toimielimen puheenjohtaja (A 488/2008).

**Päätötodistuksessa** tulee olla seuraavat tiedot:

- ♦ opiskelijan nimi ja henkilötunnus
- ♦ tutkinnon nimi ja laajuus 120 ov /3 vuotta
- ♦ koulutusohjelman nimi
- ♦ tutkintonimike opetusministeriön asetuksen mukaisesti
- ♦ suoritettut tutkinnon osat ryhmiteltyinä ammatillisiin (90 ov), ammattitaitoa täydentäviin (20 ov) ja vapaasti valittaviin tutkinnon osiin (10 ov), niiden laajuudet ja arvosanat
- ♦ opinnäytteen laajuus ja nimi
- ♦ työssäoppimisen laajuus
- ♦ päiväys ja allekirjoitukset
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen leima.

**Näyttötodistuksessa** tulee olla seuraavat tiedot:

- ♦ opiskelijan nimi ja henkilötunnus
- ♦ tutkinnon nimi ja laajuus 120 ov/3 vuotta
- ♦ koulutusohjelman nimi
- ♦ tutkintonimike
- ♦ suoritettut ammattiosaamisen näytöt tutkinnon osittain (tutkinnon osan nimi ja laajuus, lyhyt kuvaus opiskelijan suorittamasta ammattiosaamisen näytöstä, näyttöpaikan nimi, ammattiosaamisen näytön arvosana tai erityisopiskelijoilla lyhyt sanallinen kuvaus opiskelijan ammattiosaamisen näytöillä todennetusta ammatillisesta osaamisesta ja ammattitaidosta)
- ♦ päiväys ja allekirjoitus (toimielimen puheenjohtaja)
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen leima.

**Tutkintotodistuksessa** tulee olla myös seuraavat tiedot:

- ♦ todistuksen myöntävän koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen yhteystiedot
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen nimi, ellei niitä ole edellä mainittu
- ♦ opetusministeriön myöntämä koulutuksen järjestämislupa
- ♦ lainsäädäntö, johon koulutus perustuu
- ♦ maininta, että koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien tutkinnon perusteiden mukaisesti (määräyksen hyväksymispäivämäärä ja diaarinumero)
- ♦ maininta, että tutkinto on opetusministeriön hyväksymä (koulutuksen alkaessa voimassa olleen ministeriön asetuksen päivämäärä ja asetusnumero)
- ♦ pohjakoulutusvaatimus ja tutkinnon kansallinen taso
- ♦ tutkinnon tuottama jatko-opintokelpoisuus
- ♦ tutkinnon laajuuden, opintovuoden ja opintoviikon määritelmä
- ♦ arvosana-asteikko
- ♦ ammattien harjoittamisesta johtuvat erityissäännökset.

## **Todistus suoritetusta koulutuksesta**

Todistuksessa suoritetusta koulutuksesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

## **Todistus suoritetuista opinnoista, tutkinnon osista ja ammattiosaamisen näytöistä**

Sen lisäksi, mitä todistuksen antamisesta on valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) säädetty, opiskelijalle annetaan todistus suoritetuista tutkinnon osista ja opinnoista, ammattiosaamisen näytöistä ja aikaisemmin hankitusta osaamisesta. Todistukseen merkitään arvosanojen lisäksi myös sellaisiin tutkinnon osiin osallistuminen, joista opiskelija ei ole saanut vielä arvosanaa, sekä tieto siitä, mitä suorituksia tutkintotodistuksen saaminen opiskelijalta edellyttää.

Kun opiskelija tutkinnon osan tai osia suorittuaan siirtyy työelämään, tulee todistuksen liitteenä olla tieto ammattipätevyydestä, joka hänellä on suoritettujen tutkinnon osien perusteella.

## **Erotodistus**

Erotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

## **Kansainväliseen käyttöön tarkoitettu tutkintotodistuksen tai todistuksen liite**

Kansainväliseen käyttöön tarkoitettu tutkintotodistuksen tai todistuksen liitteen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

## Todistus kuljetusalan perustason ammattipätevyyskoulutuksen suorittamisesta

Todistuksesta kuljetusalan perustason ammattipätevyyskoulutuksen suorittamisesta on voimassa, mitä opetusministeriön kirjessä (12.6.2007 nro 146/530/2007) ohjeistetaan.

### 7.10 ARVIOINTI ERITYISOPETUKSESSA

Erityisopiskelijan arvioinnissa tulee noudattaa samoja periaatteita kuin muidenkin opiskelijoiden arvioinnissa. Mikäli opiskelija ei jossakin tutkinnon osassa saavuta tutkinnon perusteissa ilmaistuja T1-tason tavoitteita, opetus voidaan mukauttaa. Kun tutkinnon ammattitaitovaatimuksia tai tavoitteita on mukautettu lain ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 20 §:n ja 21 § 2 ja 3 momentin perusteella, siitä on tehtävä merkintä todistukseen. Opiskelijan tulee saada tutkintotodistus, vaikka tutkinnon tavoitteita olisikin mukautettu.

Mukautetuista ammattitaitovaatimuksista tai tavoitteista on tehtävä alaviite-merkintä sekä päättötodistukseen että näyttötodistukseen. Arviointi on suoritettava mukautettuihin ammattitaitovaatimuksiin tai tavoitteisiin suhteutettuna, jolloin niille on laadittava arviointikriteerit. Koulutuksen järjestäjä laatii tutkinnon osan mukautetut ammattitaitovaatimukset tai tavoitteet ja arviointikriteerit asetuksen ammatillisesta koulutuksesta 811/1998 8 §:n mukaisesti. Arvosana-asteikon on oltava sama kuin yleensä käytössä oleva. Valtioneuvoston asetuksen ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta 603/2005, 10 §:n mukaan erityisopetuksena järjestettävässä koulutuksessa ammattiosaamisen näytöt voidaan arvioida myös sanallisesti. Opiskelijan on tiedettävä, että mukautettujen ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden mukaan suoritettu koulutus saattaa vaikuttaa jatko-opintoihin pääsyyn ja niissä menestymiseen.

Jos ammattitaitovaatimuksissa ja tavoitteissa esitetty osaaminen jäävät olennaisilta osin puutteellisiksi, on tutkintotodistuksen sijasta annettava todistus suoritetuista opinnoista. Sen liitteenä tulee antaa selvitys siitä, mitä opiskelija parhaiten osaa.

## 7.11

**MAAHANMUUTTAJA- JA ERI KIELI- JA KULTTUURIRYHMIEN  
OPISKELIJOIDEN ARVIOINTI**

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ja muiden eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden osaaminen tulee arvioida samalla tavalla kuin muidenkin opiskelijoiden. Osaaminen tulee arvioida sellaisilla menetelmillä, että kielitaidon mahdollisesta puutteellisuudesta huolimatta osaaminen voidaan arvioida.

Opiskelijalla, jonka äidinkieli on muu kuin oppilaitoksen opetuskieli, on oltava ennen ammattiosaamisen näyttöä sellainen kielitaito, että hän ymmärtää ammattiosaamisen näyttönä tehtävään työhön liittyvät ohjeet ja määräykset. Tuen tarve on tunnistettava ja sen perusteella on suunniteltava tukitoimet yhdessä oppilaitoksen, työelämän edustajan ja opiskelijan kanssa. Ammattiosaamisen näytön arvioijat ja näytön toteutukseen osallistuvat tulee tarvittaessa valmentaa siihen, miten kulttuuriset tekijät vaikuttavat yksilöiden väliseen viestintään. Lisäksi ammattiosaamisen näytön toteutukseen osallistuvat ja näytön arvioijat tulee valmentaa selkeän kielen käyttöön ohjeita annettaessa.

**Äidinkielen arviointi**

Jos suomi ei ole opiskelijan äidinkieli, hänen suomen kielen osaamistaan on arvioitava suomi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti myös siinä tapauksessa, ettei hänelle ole erikseen järjestetty suomi toisena kielenä -opetusta. Mikäli opettaja ja opiskelija yhdessä arvioivat opiskelijan suomen kielen taidon äidinkieli, suomi -tavoitteiksi, osaaminen tulee arvioida äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaan. Päätötdistukseen on merkittävä, kumman tavoitteiden mukaisesti osaamista on arvioitu, kuitenkin asteikolla 1–3. Opiskelijan opiskelusuunnitelma, myös arviointi, voi koostua molemmista edellä mainituista äidinkielen opinnoista (ks. luku 8.4).

Viittomakielisten opiskelijoiden suomen kielen taito arvioidaan suomi viittomakielisille -tavoitteiden mukaisesti.

**Toisen kotimaisen kielen arviointi**

Jos opiskelija ei ole opiskellut ruotsia toisena kotimaisena kielenä, päätötdistukseen on merkittävä, mitä hän on sen tilalla opiskellut. Arviointiin vaikuttavat opetusjärjestelyt on määritelty tarkemmin luvussa 8.4.

## 8.1 OPINTO-OHJAUS JA HENKILÖKOHTAINEN OPISKELUSUUNNITELMA

### Opinto-ohjauksen tavoitteet

Opinto-ohjauksen tavoitteena on, että opiskelija saa riittävästi tietoa koulutuksesta ennen sen aloitusta ja sen aikana. Opiskelijan tulee tietää tutkintoonsa sisältyvät tutkinnon osat ja opinnot ja niiden valinnan mahdollisuudet. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia oppilaitosyhteisössään, osaa kehittää opiskelu- ja vuorovaikutustaitojaan ja itsetuntemustaan sekä arvioida omaa toimintaansa ja tuotoksiaan. Hän osaa suunnitella opintonsa, laatia henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa yhteistyössä opettajan kanssa ja ottaa vastuun opinnoistaan. Hän osaa seurata opintosuoritusten kertymistä ja hakea tukea opintojensa suunnitteluun.

Opiskelija osaa tehdä koulutusta ja elämänuraa koskevia valintoja ja ratkaisuja. Hän tunnistaa opiskeluunsa ja elämäntilanteisiinsa mahdollisesti liittyviä ongelmia ja osaa hakea niihin tukea. Hän osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia opiskelijahuollon palveluita ja muita ohjaus-, neuvonta- ja tietopalveluja. Tavoitteiden saavuttamista tukee koulutuksen järjestäjän velvoite tiedottaa alaikäisen opiskelijan huoltajille ammatillisesta koulutuksesta ja opiskelijan opintojen etenemisestä.

### Opiskelijan oikeus opinto-ohjaukseen

Tutkintoon sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 opintoviikkoa (VN:n päätös 213/1999). Ohjaustoiminnalla tulee tukea opiskelijaa kokonaisvaltaisesti opintojen eri vaiheissa. Jokaisella opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta opintojen ohjausta. Opiskelijalla on oikeus saada opiskelussa tai elämäntilanteiden muutoksissa tarvitsemiaan tukipalveluita.

## Opinto-ohjauksen järjestäminen

Opinto-ohjauksen järjestämisen tavoitteena on edistää koulutuksellista, etnistä ja sukupuolten välistä tasa-arvoa. Tavoitteena on lisäksi lisätä opiskelijoiden hyvinvointia, ehkäistä opintojen keskeyttämistä, edistää työllistymistä ja tukea jatko-opintoihin hakeutumista. Koulutuksen järjestäjän on kiinnitettävä huomiota erityisesti niiden opiskelijoiden ohjaukseen, joilla on opiskelu- tai oppimisvaikeuksia (esimerkiksi luki-häiriö), poissaoloja koulutuksesta tai elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia.

Koulutuksen järjestäjä laatii opetussuunnitelmaansa opinto-ohjaussuunnitelman, jossa kuvataan ohjaukseen osallistuvien tehtävät ja työnjako. Suunnitelma toimii koko oppilaitoksen ohjaustyön kehittämisen välineenä. Siinä määritellään, miten ja minkälaista tukea opiskelija saa ohjaustoimintaan osallistuvilta. Suunnitelmassa esitetään, miten yhteistyö eri koulutuksen järjestäjien kanssa on järjestetty, jotta opiskelija voi valita tutkinnon osia ja opintoja eri koulutusohjelmista ja tutkinnoista sekä suunnitella useamman kuin yhden tutkinnon suorittamista. Siinä määritellään myös yhteistyö oppilaitoksen ulkopuolisten asiantuntijoiden ja huoltajien kanssa. Opiskelijahuoltosuunnitelma on osa ohjaussuunnitelmaa.

Ohjaustoimintaan osallistuvat kaikki oppilaitoksen opettajat sekä muut ohjauksesta vastuulliset. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta. Opettajan tehtävänä on ohjata ja motivoida opiskelijaa tutkinnon suorittamisessa ja opintojen suunnittelussa. Hänen tehtävänsä on myös auttaa opiskelijaa löytämään vahvuuksiin ja kehittämään oppimisen valmiuksiaan.

Opinto-ohjausta järjestetään opintoihin liittyvänä, henkilökohtaisena, ryhmäohjauksena ja muuna ohjauksena. Opiskelija saa opinto-ohjausta opiskelunsa tueksi ja valintojen tekemiseen, jotta hän kykenee suunnittelemaan opiskelujensa sisällön ja rakenteen omien voimavarojensa mukaisesti. Opinto-ohjauksella edistetään opiskelijoiden yhteisöllisyyttä koko koulutuksen ajan. Opiskelijoiden opiskelua ja hyvinvointia seurataan ja tuetaan yhteistyössä huoltajien kanssa.

Koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa ammatillisesta koulutuksesta ja siihen hakeutumisesta perusopetuksen oppilaille, heidän huoltajilleen, oppilaanohjaajille ja opettajille. Koulutuksen järjestäjän tulee suunnata tiedotusta ja ohjausta erityisesti perusopetuksen päättymisen jälkeen koulutuksen ulkopuolelle jääneille nuorille ja heidän huoltajilleen.

Koulutuksen järjestäjän tulee kehittää ura- ja rekrytointipalvelujaan yhteistyössä elinkeinoelämän ja työvoimapalveluiden kanssa sekä edistää ja tukea opiskelijoiden työllistymistä ja jatkokoulutukseen pääsemistä.

## Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma tukee opiskelijan urasuunnittelua ja kehittää hänen valmiuksiaan itsearvioinnissa. Se perustuu opiskelijan oman opiskelun suunnitteluun, yksilöllisiin valintoihin, opinnoissa etenemiseen ja oppimisen arviointiin. Opiskelijaa ohjataan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadinnassa ja sen toteutumisen seurannassa. Se on suunnitelma, jonka toteuttamiseen opiskelija sitoutuu ja motivoituu koko koulutuksen ajaksi.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadintaan osallistuvat opettaja tai opettajat ja tarvittaessa opinto-ohjaaja opiskelijan kanssa yhdessä neuvotellen. Suunnitelmassa määritellään oppimisen tavoitteet, opintojen suorittaminen, suoritustavat ja ajoitus sekä opintojen arviointi. Laadinnassa otetaan huomioon opiskelijoiden erilaiset oppimistyyliä. Mahdolliset oppimista vaikeuttavat seikat tunnistetaan ja opiskelijan itseohjautuvuutta ja ammatillista kasvua ohjataan ja tuetaan.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteutumista ja opintojen edistymistä seurataan, ja tarvittaessa opiskelijalle annetaan tukiopetusta. Opiskelija ja opettajat arvioivat henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteuttamisen mahdolliset esteet. Opiskelijaa ohjataan tekemään omaa oppimistaan koskevia päätöksiä sekä tarvittaessa tarkentamaan ja muuttamaan suunnitelmaa opintojen edetessä.

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma sisältää opiskelijan yksilölliset valinnat, opinnoissa etenemisen, oppimisen arvioinnin, opiskelijan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen, työssäoppimisen paikat ja ajat sekä ammattiosaamisen näytöt.

## 8.2 TYÖSSÄOPPIMINEN JA TYÖTURVALLISUUS

Sen lisäksi, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 5 §, VNA muutos 603/2005, 3 ja 5 §) on säädetty, tulee työssäoppimisessa noudattaa seuraavaa:

Työssäoppiminen on osa ammatillista koulutusta. Se on koulutuksen järjestämismuoto, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikalla työtä tehdessä. Työssäoppiminen on aidossa työympäristössä tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Työssäoppimisjaksojen tulee olla ammatinhallinnan kannalta riittävän pitkiä ja monipuolisia. Vain poikkeustapauksessa opiskelija voi suorittaa työssäoppimisen oppilaitoksen harjoitusyrityksessä tai vastaavin järjestelyin.

Työpaikkojen ja koulutuksen järjestäjien yhteistyöllä varmistetaan työssäoppimisen ja muun ammatillisen koulutuksen työelämävastavuus, laatu ja ajantasaisuus. Koulutuksen järjestäjän vastuulla on huolehtia, että kaikilla alueen toimijoilla

on yhteinen käsitys työssäoppimisen järjestämisestä. Koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia, että opiskelija saa riittävästi ohjausta ja opetusta työssäoppimisen aikana ja että opettajilla ja muulla henkilöstöllä on edellytykset yhteistyölle työelämän kanssa. Koulutuksen järjestäjän ja opettajien tulee yhdessä työ- ja elinkeinoelämän kanssa varmistaa työssäoppimisen laatu, jotta opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset.

Työssäoppimisen toteutuksesta vastaa koulutuksen järjestäjä. Toteutukseen sisältyy suunnittelua, opiskelijan ohjausta ja arviointia. Lisäksi koulutuksen järjestäjän tehtävänä on huolehtia opettajien työelämäosaamisesta ja kouluttamisesta sekä työpaikkaohjaajien kouluttamisesta. Työpaikalla kiinnitetään erityistä huomiota opiskelijan ohjaukseen ja palautteen antamiseen.

Työssäoppimisen aikana opiskelija ei yleensä ole työsuhteessa työnantajaan, eikä hänelle makseta palkkaa työssäoppimisjaksojen aikana. Työssäoppimisjakson aikana opiskelija on oikeutettu saamaan opintotuen ja opintososiaaliset edut niistä erikseen annettujen ohjeiden mukaan. Kun työssäoppiminen toteutetaan ulkomailta, järjestämisessä otetaan huomioon myös paikalliset määräykset.

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 19 §, 28 §) ja voimassa olevissa työturvallisuussäädöksissä on säädetty, työturvallisuusasioissa noudatetaan seuraavaa:

Sopimuksessa työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävästä koulutuksesta ja ammattiosaamisen näytöistä on kirjattava turvallisuuteen, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvät vastuut ja vakuutukset. Ennen työn aloittamista työnantaja ja koulutuksen järjestäjä varmistavat yhdessä, että opiskelijalla on edellytykset tehdä ko. työtä turvallisesti ja terveyttään vaarantamatta sekä ohjeita noudattaen.

Koulutuksen järjestäjään sovelletaan työturvallisuuslain 4 §:n 1 momentin mukaan työntajaa koskevia säännöksiä silloin, kun työ tapahtuu oppilaitoksessa tai muutoin koulutuksen järjestäjän osoittamalla tavalla.

Opiskelijan arvioinnista työssäoppimisjaksoilla on määrätty luvussa 7.

## 8.3 AMMATILLINEN ERITYISOPETUS

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella opiskelijalla tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen sekä sijoittua koulutuksen jälkeen työhön ja yhteiskuntaan täysivaltaisena kansalaisena.

Erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ammatillinen koulutus tulee toteuttaa yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan ensisijaisesti tavallisessa ammatillisessa oppilai-

toksessa samoissa opetusryhmissä muiden opiskelijoiden kanssa. Opetus voidaan järjestää myös osittain tai kokonaan erityisryhmässä. Ammatilliset erityisoppilaitokset huolehtivat ensisijaisesti vaikeavammaisten koulutuksesta sekä valmentavasta ja kuntouttavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Lisäksi niiden tulee tarjota asiantuntija-apua muille oppilaitoksille. Ammatillista erityisopetusta voidaan järjestää myös oppisopimuskoulutuksena.

Vammaisuuden, sairauden, kehityksessä viivästyminen, tunne-elämän häiriön tai muun syyn vuoksi erityisiä opetus- tai opiskelijahuoltopalveluja tarvitsevien opiskelijoiden tulee saada erityisopetusta. Sen avulla turvataan henkilökohtaisiin edellytyksiin perustuva oppiminen, itsensä kehittäminen ja ihmisenä kasvaminen. Erityisopetukseen liitetään tarvittaessa muita tukitoimia ja kuntoutusta yhteistyössä kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa.

Koulutuksen järjestäjä määrittelee erityisopetuksen periaatteet: tavoitteet, toteutuksen, opetusmenetelmät, tuki- ja erityispalvelut, asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut. Oppilaitoksen tulee varata erityisopetukseen riittävät voimavarat. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimisen edistäminen on koko oppilaitosyhteisön tehtävä.

Erityisopetuksen tarve on määriteltävä ammatillisen koulutuksen lain 20 §:n ja opetussuunnitelman perusteiden pohjalta jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti. Tavoitteiden saavuttamista on tuettava yksilöllisesti suunnitellun ja ohjatun oppimisprosessin sekä erilaisten tukitoimien avulla.

## **Henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS)**

Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle on laadittava aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS) (L 630/1998, 20 §). Suunnitelman tulee sisältää (A 811/1998, 8 § mukaan) suoritettava tutkinto

- ◆ opetuksessa noudatettavat tutkinnon perusteet
- ◆ tutkinnon laajuus
- ◆ opiskelijalle laadittu henkilökohtainen opetussuunnitelma
- ◆ opiskelijan saamat erityiset opetus- ja opiskelijahuollon palvelut
- ◆ muut henkilökohtaiset palvelu- ja tukitoimet sekä
- ◆ erityisopetuksen perustelut.

HOJKS tulee laatia opiskelijan, tarvittaessa hänen huoltajansa, aikaisemman koulun edustajien sekä opettajien ja opiskelijahuollon asiantuntijoiden kanssa.

Mikäli ammattitaitovaatimuksia on mukautettu, henkilökohtaiseen opetuksen järjestämistä koskevaan suunnitelmaan sisältyy henkilökohtainen opetussuunnitel-

ma, jossa määritellään opiskelijan yksilölliset oppimisen tavoitteet. Ne perustuvat hänen opiskelemaisensa tutkinnon perusteisiin. Ammatillisessa erityisopetuksessa opetus on suunniteltava siten, että opiskelija mahdollisimman suurella määrällä saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet on mukautettu, tai mukauttamalla vain yhden tai sitä useamman tutkinnon osan tavoitteet. Opetuksessa tulee keskittyä opiskelijan vahvojen osaamisalueiden tukemiseen, jotta hänelle taataan hyvät mahdollisuudet sijoittua työhön. Erityistä huomiota tulee kiinnittää työssä harjaantumiseen työssäoppimisen jaksojen aikana. Opiskelijalle tulee selvittää, miten hän voi koulutuksen jälkeen saada tarvitsemaansa erityispalveluja.

Opiskelijan edistymistä tulee seurata koulutuksen aikana, ja henkilökohtaisia tavoitteita ja tukitoimia on muutettava tarpeen mukaan. Määräykset erityisopiskelijoiden arvioinnista ovat luvussa 7.10.

## 8.4 MAAHANMUUTTAJIEN JA ERI KIELI- JA KULTTUURIRYHMIEN OPETUS

### Yleistä

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ja muiden kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden, kuten saamenkielisten, romanien ja viittomakielisten opiskelijoiden ammattitaitovaatimukset ovat pääsääntöisesti samat kuin muidenkin opiskelijoiden. Opetuksessa noudatetaan ammatillisen perustutkinnon perusteita.

Opiskelijoita, joiden äidinkieli on muu kuin oppilaitoksen opetuskieli, tulee tukea etenkin kielten opinnoissa ja erityisin opetusjärjestelyin. Opetuksessa otetaan tarvittaessa huomioon opiskelijoiden tausta, kuten äidinkieli, kulttuuri ja koulutuksen aikana kehittyvä kielitaito. Opetusjärjestelyillä tuetaan opiskelijoiden omaa kielellistä identiteettiä enemmistökielen ja -kulttuurin rinnalla. Koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelmaan sisältyy maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden opetusjärjestelyjen toteuttaminen.

### Maahanmuuttajat

Maahanmuuttajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä Suomeen muuttaneita ja Suomessa syntyneitä maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita. Opetuksessa otetaan tarvittaessa huomioon maahanmuuton syy, maassaoloaika sekä kehittyvä suomen kielen taito.

Opinnot tukevat opiskelijan kasvua sekä suomalaisen että hänen oman kieli- ja kulttuuriyhteisönsä aktiiviseksi ja tasapainoiseksi jäseneksi.

## **Saamenkieliset**

Perusopetuksessa aloitettua saamenkielistä opetusta jatketaan mahdollisuuksien mukaan ammatillisessa koulutuksessa. Saamenkielistä opetusta voidaan antaa pohjois-, inarin- ja koltansaamen kielillä. Saamen kieltä voi opiskella äidinkielenä, vaikka opetusta ei muutoin tarjottaisi saamen kielellä.

## **Romanit**

Romanien opetus toteutetaan ottamalla huomioon Suomen romanien asema etnisenä ja kulttuurisena vähemmistönä. Opetusjärjestelyissä otetaan huomioon romanien kulttuuri. Romanikielen opetusta järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.

## **Viittomakieliset**

Viittomakielisten opiskelijoiden opetuksessa ja opiskelussa sovelletaan ammatillisen perustutkinnon perusteita viittomakieliseen kulttuuriin ja viestintään. Viittomakielien rinnalla käytetään suomea tai ruotsia luku- ja kirjoituskielenä. Viittomakielisten opetus suunnitellaan niin, että opiskelijan on mahdollista toimia tulkin kanssa. Oppimisympäristöissä otetaan huomioon viittomakielisen tai huonokuuloisen mahdollisuus kommunikoida luontevasti.

## **Kieltenopetuksen järjestelyt**

Seuraavia valtioneuvoston päätöksen (VnP 213/1999) mukaisia opetusjärjestelyjä voidaan soveltaa maahanmuuttajien, saamenkielisten, romanien ja viittomakielisten kielten opinnoissa (äidinkieli, toinen kotimainen kieli, vieras kieli), jos heidän äidinkieltensä on muu kuin suomi tai ruotsi.

## Äidinkieli

Jos opiskelijan äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voi koulutuksen järjestäjä jakaa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 12 § 2. momentissa säädetty äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen pakolliset tutkinnon osat säädetystä poikkeavalla tavalla.

Äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen tutkinnon osiin varatut opintoviikot (4 + 1 = 5 ov) voidaan yhdistää ja jakaa joustavasti mahdollisiin opiskelijan oman äidinkielen opintoihin, suomi toisena kielenä -opintoihin ja toisen kotimaisen kielen opintoihin. Suomi toisena kielenä tarkoittaa kieltä, joka on opittu äidinkielen jälkeen suomenkielisessä ympäristössä. Viittomakielisiä opiskelijoita varten on laadittu erikseen suomi viittomakielisille -tutkinnon osa (luku 5).

Opiskelijat voivat opiskella suomen kieltä joko

- 1) suomi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti (luku 5) tai
- 2) äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaisesti (luku 5), jos opiskelijan suomen kielen taidon arvioidaan olevan äidinkielen tasoinen.

Opiskelija, jonka suomen kielen taito ei ole äidinkielen tasoista kaikilla kielitaidon osa-alueilla, opiskelee suomi toisena kielenä -tavoitteiden ja sisältöjen mukaisesti. Hänen suomen kielen osaamisensa arvioidaan näiden tavoitteiden mukaisesti huolimatta siitä, onko koulutuksen järjestäjä tarjonnut suomi toisena kielenä -opetusta. Koulutuksen järjestäjä voi tarjota ja opiskelijan opiskelusuunnitelmaan voi kuulua molempia edellä mainituista opinnoista. Opiskelija voi siirtyä kesken suomi toisena kielenä -opintojen opiskelemaan suomen kieltä äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaisesti.

Opiskelijoille tulee mahdollisuuksien mukaan järjestää myös hänen oman äidinkielen opetusta. Äidinkielenä voidaan opiskelijan valinnan mukaan (L 630/1998, 12 § 3 mom.) opettaa myös romanikieltä, viittomakieltä tai muuta opiskelijan äidinkieltä. Maahanmuuttajien oman äidinkielen tavoitteet ovat luvussa 5. Opiskelija voi opiskella omaa äidinkieltään joko äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisille opiskelijoille (4 ov) tai vieras kieli (2 ov) -tavoitteiden mukaisesti tai vapaasti valittavina tutkinnon osina.

Jos opiskelija opiskelee äidinkieltä oma äidinkieli vieraskielisille opiskelijoille -tavoitteiden mukaisesti, on hänen opintoihinsa kuuluttava suomen kielen opintoja.

### *Toinen kotimainen kieli*

Opiskelijoiden toisen kotimaisen kielen (ruotsi) opetus järjestetään toisen kotimaisen kielen tavoitteiden mukaisesti ottaen huomioon opiskelijoiden kielitaidon taso.

Toisen kotimaisen kielen opinnot voidaan myös korvata oman äidinkielen ja suomen kielen opinnoilla vieraskielisillä opiskelijoilla (5 ov), luku 5. Tarvittaessa opetus voidaan järjestää toisen kotimaisen kielen alkeisopetuksena opiskelijan ja alan tarpeista riippuen.

### *Vieras kieli*

Opiskelijan opintoihin on kuuluttava myös vieraan kielen opintoja. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvan opiskelijan vieras kieli voi olla myös hänen äidinkieltään.

## **8.5 OPPISOPIMUSKOULUTUS**

Oppisopimuskoulutuksesta on voimassa mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 8 §, 17 §), asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 6 §, 7 §) sekä laissa opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (635/1998) on säädetty.

Ammatillisena peruskoulutuksena toteutettavassa oppisopimuskoulutuksessa noudatetaan voimassa olevia tutkinnon perusteita (opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet).

Tutkinnon perusteiden mukaan peruskoulutuksena suoritetusta tutkinnosta tutkintotodistuksen antaa koulutuksen järjestäjä luvun 7.9 määräyksen mukaisesti.

## **8.6 KODIN JA OPPILAITOKSEN YHTEISTYÖ**

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 5 §, 14 §) on säädetty, tulee kodin ja oppilaitoksen yhteistyön järjestämisessä noudattaa seuraavaa:

Nuorille järjestettävässä koulutuksessa koulutuksen järjestäjän ja oppilaitoksen tulee olla aloitteellinen myönteisen yhteistyön käynnistämisessä ja ylläpitämisessä opiskelijan vanhempien tai huoltajien kanssa. Kodin ja oppilaitoksen yhteistyö järjestetään niin, että se vahvistaa opiskelijan itsenäisyyttä ja vastuullisuutta, edistää opiskelua sekä mahdollistaa opiskelijalle tuen saannin opiskelijan terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia koskevilla asioilla. Erityistä tukea tarvitsevien sekä eri kie-

li- ja kulttuuritaustaisten opiskelijoiden yksilölliset tarpeet sekä elämänhallinnan ja opiskelun tukeminen tulee ottaa yhteistyössä huomioon.

Koulutuksen järjestäjän tulee tehdä yhteistyötä opiskelijoiden ohjauksessa huoltajien kanssa koulutuksen aikana ja sen päättyessä. Ohjauksen tulee tukea opiskelijoiden työelämään tai jatko-opintoihin siirtymistä sekä vahvistaa opiskelijoiden elämänhallinnan valmiuksia.

Kodin ja oppilaitoksen yhteistyötä koskeva opetussuunnitelman osa tulee laatia yhteistyössä oppilaitoksen sijaintikunnan tai -kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon toimeenpanoa hoitavien viranomaisten kanssa.

## 8.7 OPISKELIJAHUOLTO

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 14 §, 28 §, 37 a §) on säädetty opiskelijahuollon järjestämisestä ja opiskelijan oikeudesta turvalliseen opiskeluympäristöön, tulee noudattaa seuraavaa.

Opiskelijahuollon tavoitteena on luoda turvallinen ja terveellinen opiskeluympäristö ja edistää oppilaitosyhteisön yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja viihtyisyyttä. Tavoitteena on tukea opiskelijaa sekä säilyttää oppilaitosyhteisön toimintakyky fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta sekä hyvinvointia uhkaavissa tilanteissa. Opiskelijahuollon tulee edistää oppimisvaikeuksien ja muiden ongelmien varhaista tunnistamista ja niihin puuttumista sekä ehkäistä koulutuksen keskeytymistä. Nuorten opiskelijoiden kohdalla koulutuksen järjestäjän on tehtävä yhteistyötä huoltajien kanssa. Koulutuksen järjestäjän tulee varmistaa opiskelijahuollon tavoitteiden saavuttamista antamalla opetussuunnitelmassaan toimintaohjeita, jotka edistävät opiskelijoiden terveyttä ja turvallisuutta, erilaisten ongelmien varhaista tunnistamista ja niiden syntymisen ennaltaehkäisyä. Koulutuksen järjestäjän tulee antaa ohjeita oppilaitosyhteisön toimintaan liittyvien asioiden hoitamisesta, kuten opiskelijan opetukseen osallistumisesta, opinnoissa edistymisen seurannasta ja oppilaitoksen opiskelija-asuntolassa asumisesta. Ennalta ehkäiseviä toimintaohjeita tulee antaa tupakoinnista, päihteiden käytöstä, kiusaamisesta ja häirinnästä. Koulutuksen järjestäjällä tulee olla kriisisuunnitelma ja toimintaohjeet myös käyttäytymishäiriöiden, väkivallan, tapaturmien, onnettomuuksien ja kuolemantapauksien varalta. Koulutuksen järjestäjän tulee seurata opiskelijahuollon toteutumista ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Opiskelijoita tulee rohkaista osallistumaan ja vaikuttamaan oman oppilaitosyhteisönsä hyvinvoinnin edistämiseen. Kaikilla opiskelijoiden kanssa oppilaitosyhteisössä työskentelevillä on vastuuta opiskelijahuollosta. Moniammatillisen opiskelijahuoltohenkilöstön tehtävänä on opiskelijahuollon palveluiden koordinaatio ja kehittäminen.

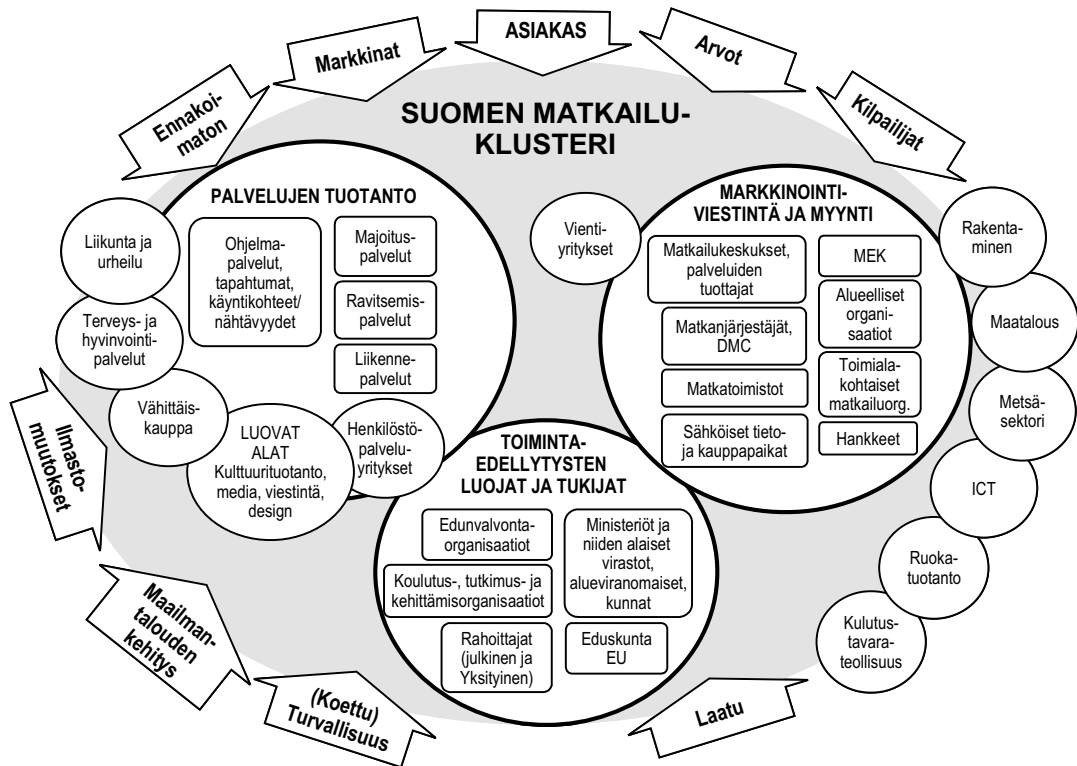
Opiskelijahuoltoa koskevat opetussuunnitelman osat tulee laatia yhteistyössä oppilaitoksen sijaintikunnan tai -kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon toimeenpanoa hoitavien viranomaisten tai muiden tahojen kanssa. Ammatillisen koulutuksen järjestäjän tulee opetussuunnitelmaa laadittaessa ottaa huomioon kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa kansanterveystilain ja lastensuojelulain velvoitteet opiskelijahuollon palveluiden järjestämisessä. Samalla tulee sopia syrjäytymistä ehkäisevästä toiminnasta sekä opiskelijaterveydenhuollon ja psykososiaalisen tuen asiantuntijapalveluiden järjestämisestä. Palveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää opiskelijoiden palautetta.

Ammatillisen koulutuksen aikana opiskelijalle tulee tiedottaa ohjauksen ja opiskelijahuollon toteutuksesta, eri hallinnonalojen palveluista, paikallisista tukiverkostoista ja tutkintokohtaisista terveydentilavaatimuksista. Työssäoppimisen työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvistä asioista tulee tiedottaa opiskelijan lisäksi alaikäisen opiskelijan huoltajalle.

Koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia siitä, että opiskelijat tuntevat oppilaitoksessa noudatettavat järjestyssäännöt. Opiskelijan omaa vastuuta tulee korostaa oppilaitoksen sääntöjen ja muiden ohjeiden noudattamisessa.

## 9.1 MATKAILUALAN KUVAUS JA ARVOPERUSTA

Matkailuala on monen eri toimialan yhteistyötä. Matkailupalvelut tuotetaan palveluketjussa, jonka ytimessä on kotimainen tai ulkomainen asiakas. Hänen tarpeensa ja toiveensa matkasta ja sen palveluista vaihtelevat henkilökohtaisten ja matkan sisältöön liittyvien odotusten perusteella. Matkailupalvelu on asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutusta, joka muodostuu palveluketjun vaiheista: matkan suunnittelu, markkinointi, tuottaminen, palautteen antaminen ja arviointi.



Kuvio 1. Suomen matkailuklusteri (Matka 2020).

Asiakkaalle tarjottavien tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, tuotteistaminen ja markkinointi tehdään matkailuyrityksissä kilpailutilanteen, liikeidean, toimintaympäristön ja matkailutrendien mukaan.

Matkapäätökseen ja matkalta odotettaviin palveluihin ja tuotteisiin vaikuttaa se, onko kyseessä vapaa-ajan matka vai työmatka ja suuntautuuko se kotimaahan vai ulkomaille. Matkailualan ammattilaiset palvelevat sekä ulkomailta Suomeen tulevia, Suomesta ulkomaille matkustavia että kotimaassaan matkustavia suomalaisia. Asiakkaan palveluketju alkaa aina matkan suunnittelusta.

Vapaa-ajan matkan suunnittelun lähtökohtana voivat olla aikaisemmat omat tai tuttavien kokemukset, mielikuvat ja tiedot matkailukohteista ja -yrityksistä. Vapaa-ajan matka voi olla mm. seikkailu-, kulttuuri-, teema-, hyvinvointi- tai sukulaismatka. Ennen matkalle lähtemistä asiakas arvioi matkakohteiden ja matkailupalvelujen sopivuutta juuri hänelle. Hän tutustuu sähköisissä verkoissa oleviin matkailumarkkinoinnin materiaaleihin, myyntipalveluihin, koti- ja ulkomaan matkoja myyviin matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien tarjontaan, matkailukeskusten keskusvaraamoiden tarjontaan ja matkailun neuvontapalveluihin. Hän voi myös käydä eri maiden, matkakohteiden, kuntien ja alueellisten organisaatioiden internet-sivustoilla. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita. Vapaa-ajan matkalle lähdetään joko yksin, perheen, ystävien tai esimerkiksi ryhmän kanssa.

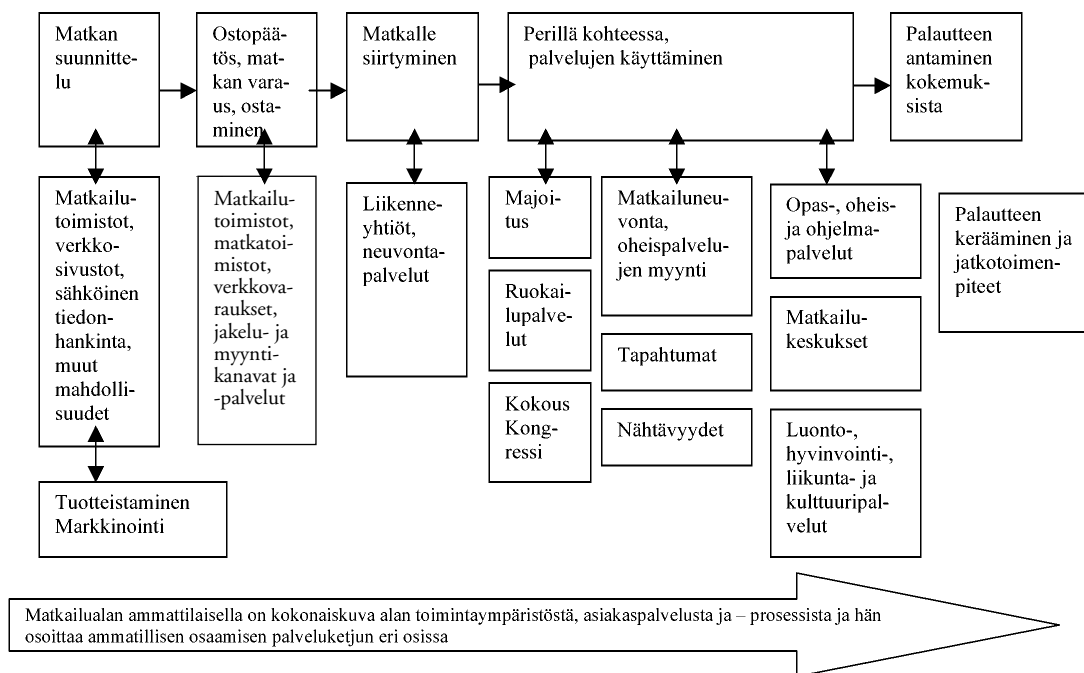
Työmatka voi olla kokous-, koulutus-, kongressi- tai kannustematka. Tällaisen matkan palveluketju voi muodostua joko valmiista paketoidusta valmismatkasta kohteeseen, esimerkiksi kongressiin tai itse räätälöidystä omatoimimatkasta esimerkiksi kokoukseen tai koulutusilaisuuteen. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita.

Palveluketjun matkustusvaiheessa eri liikenneyhtiöt, esimerkiksi rautatie-, lento-, linja-auto- ja tilausliikennepalvelut tarjoavat kuljetuspalveluja matkakohteeseen, myös omalla autolla matkustaminen on yksi vaihtoehto. Asiakkaalla on valittavanaan monenlaisia majoitusvaihtoehtoja matkakohteesta riippuen. Valittavana on eritasoista hotellimajoitusta, mökki- ja maatilamajoitusta, loma-asuntoja, leirintäalueita ja Bed & Breakfast -majoitusta. Ravintola- ja ruokailupalveluja asiakas saa majoitusyrityksistä, eri liikeideoilla toimivista ravintoloista, kahviloista, pitopalveluyrityksistä tai ohjelmopalvelujen yhteydessä.

Matkakohteessa asiakas saa opastusta ja neuvoja matkailuneuvontapisteistä ja matkailuyrityksissä. Työ- ja vapaa-ajan matkailun aikana asiakas käyttää usein erilaisia ohjelmopalveluja ja aktiviteetteja. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset luontoon, kulttuuriin, harrastuksiin, hyvinvointiin ja elämyksiin perustuvat matkailupalvelut. Erilaiset paikalliset ja alueelliset nähtävyydet, tilaisuudet ja kulttuuri-, urheilu- ja teematapahtumat ovat tärkeä osa asiakkaalle tarjottavia palveluja ja elämyksiä. Mat-

kan aikana ja erityisesti loppuvaiheessa asiakas antaa palautetta matkakohteen yrityksille. Matkailuyritykset kehittävät omaa toimintaansa saadun asiakaspalautteen mukaan. Palveluketju päättyy, kun matkailija palaa takaisin kotiin. Matkan aikana saadut kokemukset ja elämykset vaikuttavat matkailijan seuraavien matkojen valintoihin.

Matkailun kasvunäkymät ovat sidoksissa sekä Suomen matkailun menestymiseen kilpailijoihin verrattuna että kotimaisen kysynnän osalta kuluttajien taloudelliseen tilanteeseen. Kansainväliset häiriöt heijastuvat nopeasti matkailupalveluiden kysyntään. Matkailualan tulevaisuuden näkymät Suomessa ovat hyvät. Kotimaisten ja ulkomaisten matkailijoiden määrät ovat kasvussa. Suomen matkailustrategian 2020 mukaisesti matkailun strategisiksi kehittämiskohteiksi on valittu matkailukeskusten kehittäminen ja teemapohjaisten tuotteiden ja palvelujen kestävä kehittäminen.



Kuvio 2. Matkailijan palveluketju.

Asiakkaan ollessa palveluketjun eri vaiheissa hänellä on erilaisia toiveita ja tarpeita. Hän odottaa matkailualan ammattilaiselta sanantonta ja toiminnassa näkyvää ymmärrystä ja sopeutumista matkailijan tilanteeseen ja tarpeisiin, ongelmanratkaisukykyä, teknistä osaamista, kulttuurillista ja kielellistä yhteisymmärrystä sekä hyvää käytöstä. Matkailualan ammattilaisen on oltava joustava, luova, luotettava, vastuuntuntoinen ja sopeutuvainen muutoksiin ja yrityksen arvoihin. Sanallisen ja sanattoman viestinnän taidot sekä eri viestintävälineiden käyttö on osattava.

Tärkeitä ammattitaitovaatimuksia ovat asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot, kannattava toiminta, tuotteistaminen ja tuottaminen, vaihtoehtojen etsiminen tuote- ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkapalvelujen yhdistäminen. Riittävä kielitaito, yhteistyö- ja tiimityötaidot ovat välttämättömiä. Matkailualan ammattilainen ottaa huomioon toiminnassaan asiakas- ja tuoteturvallisuuden ja noudattaa matkailualan säädöksiä ja ohjeistuksia.

Matkailun keskeisiä arvoja asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassa ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja liiketoiminnan tuloksellisuus. Myös henkilöstön osaaminen ja työtyytyväisyyden varmistaminen ovat toiminnan lähtökohtia. Tavoitteena on tyytyväinen asiakas ja kannattava liiketoiminta. Matkailun palveluketjun toteutuminen edellyttää yhteistoimintaa muiden palveluiden tuottajien kanssa.

Alan palvelu- ja liiketoiminta perustuu sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja reilun kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Matkailu on kansainvälinen toimiala, toiminta perustuu ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen ja luotettavuuteen. Ympäristön huomiointi ja yhteiskuntavastuullisuus luovat matkailualan perustan. Eettisesti vastuullinen toiminta tuottaa tuote- ja asiakasturvallisuuden.

Matkailualan ammattilainen on oma-aloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen. Hän arvostaa kansallista perinnettä ja kulttuurista erilaisuutta. Hän arvostaa omaa ammattialaansa, omaa ja toisten työtä, työyhteisöään ja työympäristöään. Hänellä on hyvä ammatti-identiteetti. Matkailualan ammattilainen tuntee vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä, ja hän on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja tuloksellisuudesta.

## 9.2 TUTKINTOKOHTAISET TERVEYDENTILAVAATIMUKSET AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 27 §:ssä. Opiskelijaksi ei voida ottaa sellaista henkilöä, jonka sairaus tai vamma ilmeisesti on esteenä koulutukseen osallistumiselle. Opiskelijan pääsyä ammatilliseen koulutukseen voidaan rajoittaa vain silloin, kun sairaus objektiivisesti arvioiden estää opinnot tai se vaarantaisi opiskelijan tai muiden turvallisuutta. Sairauden tai vamman opiskelulle aiheuttamat käytännön ongelmat tulee ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan opetusjärjestelyiden ja opiskelijahuolto- ja palveluiden avulla.

Opiskelijaksi pyrkivän tulee antaa koulutuksen järjestäjälle opiskelijaksi ottamisen edellyttämät terveydentilaansa koskevat tiedot.

Koulutuksen järjestäjän tulee tämän lisäksi varmistaa, että opiskelijaksi valitun henkilön terveydentila on sellainen, että hän voi selviytyä myös koulutukseen kuuluvasta työpaikoilla tapahtuvasta oppimisesta, kuten alan tehtävissä toimiminen ja tutkinnon ammattitaitovaatimusten saavuttaminen edellyttävät.

Opiskelijan oikeusturvan kannalta on perusteltua, että häntä ei valita sellaiseen koulutukseen, jonka mukaisissa tehtävissä hän ei terveydentilansa vuoksi voisi toimia. Opiskelijavalintaa tehtäessä on otettava huomioon ammatteihin ja työhön sisältyvät moninaiset tehtävät. On mahdollista, että saman tutkinnon sisällä voi olla tutkinnon osia, jotka edellyttävät erilaisia terveydentilavaatimuksia ja mahdollistavat täten opiskelijalle yksilöllisiä ratkaisuja koulutuksen suorittamiseen.

Jotta opiskelijavalinta onnistuisi opiskelijan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla, koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa perustutkinnon ja koulutusalan terveydentilaa koskevista vaatimuksista ja edellytyksistä sekä mahdollisista terveydellisistä riskeistä opiskelijaksi hakeutuville hakuoppaissa ja opiskelijavalintatilaisuudessa. Opiskelijaksi hakeutuvan oma kuvaus nykyhetken terveydentilastaan ja mahdollisen sairauden hoitotilanteesta riittää pääsääntöisesti valintatilanteessa.

Matkailualan matkailupalvelujen koulutusohjelman ja osaamisalan työtehtävissä on vaatimuksia opiskelijaksi valitun ja alalla työskentelevän terveydentilasta. Opiskelijaksi ottaminen on ehdollinen tarvittavan lääkärintodistuksen esittämiseen saakka.

Opiskelijan sairaus tai vammautuminen ei saa keskeyttää opiskelijan koulutusta tai johtaa harkitsemattomaan koulutusammatin tai -alan vaihtoon. Sairaudesta tai vammautumisesta koulutuksen toteutumiseksi aiheutuvat käytännön ongelmat tulee voida ratkaista ensisijaisesti opiskelijalle sopivilla yksilöllisillä opetusjärjestelyillä ja henkilökohtaistamisella. Opintojen ohjaus, opiskelijan tuki, ergonomisiin työtapoihin ja apuvälineiden käyttöön ohjaaminen edistävät koulutuksen suorittamista. Opiskelijan sairastuessa tai vammautuessa opiskelijahuollon ja opiskeluterveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö on välttämätöntä.

Kaikissa tilanteissa, joissa käsitellään ja tallennetaan henkilötietolaisissa arkaluonteisiksi määriteltyjä henkilötietoja, kuten opiskelijan terveydentilaa koskevia tietoja, koulutuksen järjestäjän tulee noudattaa säädösten edellyttämää huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.

**Matkailualan matkailupalvelujen koulutusohjelman ja osaamisalan koulutuksessa** edellytetään henkilöltä työn kuormitukseen riittävää fyysistä kuntoa. Matkailualan matkailupalvelujen tai matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen koulutusohjelman ja osaamisalan koulutuksessa henkilöllä ei saa olla sellaisia synnynnäisiä tai hankittuja sairauksia, jotka vaarantaisivat hänen oman, muiden työntekijöiden tai asiakkaiden terveyden tai turvallisuuden. Henkilön sopivuutta erilaisiin työtehtäviin voidaan

joutua harkitsemaan oireiden ja toiminnan vajavuuden perusteella mm. seuraavissa sairauksissa:

- ◆ tasapainoon vaikuttavat sairaudet
- ◆ näön tai kuulon heikkous
- ◆ tuki- ja liikuntaelimestön sairaudet
- ◆ psyykkiset sairaudet

## 9.3 AMMATTITAITOVAATIMUKSET, ARVIOINNIN KOHTEET JA YLEISET ARVIOINTIKRITEERIT

Tämän luvun ammattitaitovaatimusten määrittely sekä arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit on tarkoitettu koulutuksen järjestäjien avuksi, kun laaditaan sellaisten tutkinnon osien opetussuunnitelmia, joita ei ole tutkinnon perusteissa määritelty.

Ammatilliset tutkinnon osat muodostetaan ja nimetään työkokonaisuuksien mukaan. Ammattitaitovaatimukset kuvataan konkreettisenä työn tekemisenä. Arviointikriteerit määritellään arvioinnin kohteittain kolmelle tasolle: tyydyttävä T1, hyvä H2 ja kiitettävä K3.

Seuraavassa olevat arviointikriteerit on tarkoitettu ohjeellisiksi siten, että niitä sovelletaan ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) tavoitteiden ja ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Esitetyt kriteerit kohdennetaan aina kyseessä olevan tutkinnon osan vaatimuksiin eli kriteereissä esitetty työ tarkoittaa aina ko. tutkinnon osaan sisältyvää työtä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Arvioidaan oman työn suunnittelua, työsuorituksen arviointia ja oman toiminnan kehittämistä.	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia töitä ja tehtäviä
	arvioi työnsä onnistumista	arvioi työnsä onnistumista työn kuluessa ja selviytyy uusista ja muuttuvista tilanteista oma-aloitteisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan ja arvioi sekä kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään

Arvioidaan työkoko- naisuuden toteutta- mista, itsenäisyyttä ja vastuullisuutta.	toimii tutuissa työtehtävissä	ottaa huomioon työskente- lyssään työnsä kokonaisuu- den ( <i>esim. mistä alkaa, mi- hin päättyä ja mitä välineitä ym. työssä tarvitaan</i> )	ottaa huomioon työnsä ko- konaisuuden toimintaym- päristönsä ja oman työnsä osana sitä
	työskentelee siten, että työn lopputulos on hyväksyttä- vissä työn suunnitelman tai laatutavoitteiden mukaisesti	työskentelee siten, että työn lopputulos sisältää työteh- tävän erityisvaatimuksia	työskentelee työpaikan eri- tyisvaatimusten mukaisesti siten, että työn lopputulos on tavoitteiden mukainen
	tarvitsee työvaiheissa etene- misessä ajoittaista ohjausta	etenee sujuvasti työvaihees- ta toiseen	etenee työssään järjestel- mällisesti ja sujuvasti sovit- taen työnsä työympäristön muuhun toimintaan
	noudattaa työohjeita, työ- aikoja, sopimuksia sekä neuvottelee poikkeamista.	tekee annetut tehtävät omatoimisesti ja huoleh- tii työtehtävistään alusta loppuun ja vastaa omasta työosuudestaan.	tekee omalla vastuualu- eellaan omatoimisesti muitakin kuin annettuja työtehtäviä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
<b>2. Työmenetelmien, -välineiden ja mate- riaalin hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Arvioidaan työteh- tävään ja työympä- ristöön soveltuvan työmenetelmän ja työvälineiden sekä materiaalien valintaa ja käyttöä.	käyttää työhönsä liittyviä keskeisimpiä työmenetel- miä, työvälineitä ja mate- riaaleja toistuvissa työti- lanteissa, mutta tarvitsee joidenkin osalta ohjausta ( <i>menetelmät, välineet, mate- riaalit määritellään tutkin- non osittain</i> ).	käyttää työhönsä liittyviä työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja omatoimi- sesti työtilanteissa.	valitsee työhönsä sopi- vimmat työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit ja käyttää niitä sujuvasti vaih- teleissa työtilanteissa.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
<b>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</b>	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Arvioidaan työssä tarvittavan tiedon hallintaa ja sovelta- mista.	käyttää tavallisimpien menetelmien, välineiden ja materiaalien käytön pe- rustana olevaa tietoa tois- tuvissa työtilanteissa ( <i>eli ne menetelmät, välineet ja ma- teriaalit, jotka on määritelty kohteessa 2</i> ), mutta tarvitsee ohjausta tiedon hankinnas- sa ja soveltamisessa.	hankkii ja käyttää työssä tarvittavaa tietoa omatoi- misesti.	hankkii ja käyttää itsenäi- sesti tietoa työssään vaih- teleissa työtilanteissa ja perustelee työhön liittyviä ratkaisujaan hankkimansa tiedon pohjalta.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot a) Omaan ryhmään kohdassa 4 arvioitavat neljä avaintaitoa	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu Arvioidaan omaa osaamista työn tekijänä ja työn kehittämistä, ongelmien ratkaisemista sekä valintojen ja päätösten tekemistä.	hakee ohjattuna tietoa	hakee tietoa ohjeiden mukaan	hakee itsenäisesti tietoa
	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja arvioi työnsä onnistumista työn kuluessa	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja arvioi osaamistaan ja työnsä onnistumista sekä perustelee arviotaan
	arvioi työnsä onnistumista	ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi ja kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään
	selviytyy tutuista tilanteista, mutta muuttuvissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	selviytyy muuttuvista ja valintatilanteista omaaloitteisesti	kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
			toimii erilaisissa tilanteissa itsenäisesti, tilanteeseen sopivasti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
Vuorovaikutus ja yhteistyö Arvioidaan toimintaa vuorovaikutus-tilanteissa ja yhteistyökykyä.	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa oppimis- ja työyhteisössään	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- ja työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi asiansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja
	tekee työyhteisössä vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee omatoimisesti työyhteisössä vastuullaan olevat tehtävät	toimii vastuullisesti, yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa työyhteisön ja ryhmän jäsenenä
	toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvittaessa apua muilta	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja yöntekijän
Ammattietiikka Arvioidaan toimintaa ammattietiikan, ammatin arvoperustan ja tehtyjen sopimusten mukaisesti.	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita ja aikatauluja	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja	toimii työyhteisön arvojen, tavoitteiden, eettisten ohjeiden, sopimusten ja säädösten mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa sekä noudattaa aikatauluja

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky Arvioidaan terveyttä ylläpitävää ja turvallista toimintaa sekä toimintakyvyn ylläpitoa.	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden
	varmistaa turvallisuuden ohjeiden mukaisesti	varmistaa turvallisuuden	varmistaa turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä	käyttää turvallisesti suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä	käyttää turvallisesti suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä
	työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti oikein.	työskentelee ergonomisesti oikein.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
	Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen), liikunnan (1 ov) ja terveystiedon (1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen laaditaan tarvittaessa kunkin alan tarpeen mukaiset terveyden, turvallisuuden ja toimintakyvyn ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.		

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
4. b) Muut elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Opiskelija			
Aloitekyky ja yrittäjäyys Arvioidaan tavoitteellista, taloudellista ja tuloksellista toimintaa ja itsensä johtamista.	Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tiedon (1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä sekä ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukseen sisällytetyn yrittäjäyysosan (5 ov) ammattitaitovaatimuksissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukseen on laadittu tarpeen vaatiessa kunkin alan edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.		
Kestävä kehitys Arvioidaan teknologisten, taloudellisten, sosiaalisten ja kulttuuristen periaatteiden noudattamista.	noudattaa ohjatusti alalla vaadittavia kestävä kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja	noudattaa alalla vaadittavia kestävä kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja	noudattaa itsenäisesti alalla vaadittavia kestävä kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja ja tuo esille kehittämistarpeita
Estetiikka Arvioidaan esteetiikan huomioon ottamista työssä.	työskentelee ohjatusti alan esteettisten periaatteiden, työympäristön viihtyisyyden ja muiden työn lopputuloksen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden mukaisesti.	työskentelee alan esteettisten periaatteiden, työympäristön viihtyisyyden ja muiden työn lopputuloksen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden mukaisesti.	hyödyntää monipuolisesti työssään alan esteettisiä periaatteita – toimii työympäristön viihtyisyyteen ja muiden työn lopputulokseen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden edistämiseksi.

<p>Viestintä ja mediaosaaminen</p> <p>Arvioidaan kriittisyyttä mediatuotteiden tunnistamisessa, havainnoinnissa ja tulkinassa sekä media- ja viestintäteknologian käyttämistä.</p>	<p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) äidinkielen (4 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen on laadittu tarpeen vaatiessa kunkin alan vaatimusten mukaiset viestintä- ja mediaosaamisen ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p>		
<p>Matematiikka ja luonnontieteet</p> <p>Arvioidaan työn edellyttämää laskutaitoa sekä työssä tarvittavaa fysiikan ja kemian lainalaisuuksien hallintaa.</p>	<p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) matematiikan (3 ov), fysiikan ja kemian (2 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen on laadittu kunkin alan tarpeen mukaiset matematiikan ja luonnontieteiden ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p>		
<p>Teknologia ja tietotekniikka</p> <p>Arvioidaan teknologian ja tietotekniikan hyödyntämistä ammattialalla sekä tekniikan hyötyjen, rajoitusten ja riskien huomioinnin ottamista.</p>	<p>käyttää ammatissaan tarvittavia tavanomaisia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä toistuvissa työtilanteissa, tarvitsee joskus ohjausta</p>	<p>käyttää ammatissaan tarvittavia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä toistuvissa työtilanteissa</p>	<p>hyödyntää monipuolisesti ammatissaan tarvittavia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä</p>
	<p>valitsee tarvittavat koneet ja laitteet ohjattuna ja tunnistaa riskit.</p>	<p>valitsee sopivat koneet ja laitteet ja tunnistaa niiden käyttöön liittyvät riskit.</p>	<p>valitsee itsenäisesti sopivat koneet ja laitteet ja tunnistaa niiden käyttöön liittyvät rajoitukset ja riskit.</p>
	<p>Tietotekniikka todentuu yhteisten opintojen (yhteiskunta-, yritys- ja työelämäntieto 1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen on laadittu kunkin alan tarpeen mukaiset teknologian ja tietotekniikan ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p>		
<p>Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit</p> <p>Arvioidaan osallistumista yhteisön toimintaan ja päätöksentekoon eri taustan omaavien ihmisten kanssa sekä työntekijää ja kansalaista koskevien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakien mukaista toimintaa.</p>	<p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) yhteiskunta-, yritys- ja työelämäntiedon (1 ov) sekä äidinkielen (4 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi on laadittu tarpeen mukaan jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen kunkin alan tämän avaintaidon edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p>		