

MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus 2001

ISBN 952-13-1169-X



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNO 20/011/2001

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **2.4.2001**

Voimassaoloaika
2.4.2001 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumoo Määräyksen no 41/011/97
Muuttaa Määräystä no

MATKATOIMISTOVIKAILIJAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 2.4.2001 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

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

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Ylitarkastaja ERKKI SALMI
Erkki Salmi

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	8
2	Luku	
	MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Matkapalveluiden myyminen ja välittäminen	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	13
	2 § Yleismatkamyynnä toimiminen	13
	a) Ammattitaitovaatimukset	13
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	13
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	17
	3 § Liikematkakonsulttina toimiminen	17
	a) Ammattitaitovaatimukset	17
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	21
	4 § Ryhmämatkojen järjestäminen	21
	a) Ammattitaitovaatimukset	21
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	21
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	24
	5 § Kokous- ja kongressijärjestelyiden hoitaminen	24
	a) Ammattitaitovaatimukset	24
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	24
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	26
	6 § Kansainvälisten lentolippujen hinnoitteleminen	26
	a) Ammattitaitovaatimukset	26

b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	26
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	28
7 §	Kielitaito asiakaspalvelussa	28
a)	Ammattitaitovaatimukset	28
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	28
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	28
8 §	Yrittäjyys	29
a)	Ammattitaitovaatimukset	29
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	29
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	30
9 §	Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa	31
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	31
LIITE	MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN TYÖN KUVAUS	32

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § NÄYTTÖTUTKINNOT

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyysosa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § NÄYTTÖTUTKINTOIHIN VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näytöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAPOJEN JA TUTKINTOSUORITUSTEN ARVIOINNIN YLEISET PERUSTEET

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § TUTKINNON OSAT

Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta, yhdestä vaihtoehtoisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis kun kaikki kolme tutkinnon osaa on suoritettu hyväksytysti.

Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon osat ovat:

Pakollinen osa: (suoritettava ennen muita tutkinnon osia)

1. Matkapalveluiden myyminen ja välittäminen

Pakollinen, vaihtoehtoinen osa: (valittava toinen)

2. Yleismatkamyynnä toimiminen
3. Liikematkakonsulttina toimiminen

Valinnaiset osat: (valittava yksi)

4. Ryhmämatkojen järjestäminen
5. Kokous- ja kongressijärjestelyiden hoitaminen
6. Kansainvälisten lentolippujen hinnoittelu
7. Kielitaito asiakaspalvelussa
8. Yrittäjyys
9. Muun ammattitutkinnon tutkinnon osa.

3 Luku

MATKATOIMISTOVIRKAILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat-kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, missä tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerä-

tyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan matkatoimistovirkailijan näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman asianomaiselle tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

1 § MATKAPALVELUIDEN MYYMINEN JA VÄLITTÄMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee asiakkaiden matkustusmotiivit, alan kysynnän ja tarjonnan sekä markkinatilanteen ja osaa hankkia tietoja näistä.</p> <p>Hän tuntee keskeiset kuljetus- ja majoituspalvelut sekä oheis- ja lisäpalvelut kuten ohjelma-, ravitsemis-, vakuutus- ja viisumipalvelut ja niitä tuottavat organisaatiot.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee matkailun merkityksen ja matkailualan elinkeinorakenteen sekä yritysten liiketoiminnalliset erityispiirteet niin, että hän osaa työskennellä monipuolisesti matkatoimistotehtävissä.</p>	<p>Matkailuelinkeinon perusteiden tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää miksi asiakkaat yleensä matkustavat • tietää mitä palveluita matkailun eri sektoreilla on tarjolla • tuntee hyvin matkatoimistoissa myytävän tuotevalikoiman ja palvelut; keskeiset tuotetyypit, tuotteet ja tuottajat ja osaa hakea oikeita tuotteita asiakkaille • hankkii aktiivisesti tietoa matkailualan kehityksestä • osaa käyttää ja yhdistellä edellä olevia tietoja niin, että pystyy suoriutumaan matkatoimistovirkailijan erilaisista tehtävistä <p>Matkailuelinkeinon rakenteiden tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää matkailun merkityksen ja laajuuden työllistäjänä ja kansantalouden osana • tietää miten yritysmuoto vaikuttaa yrityksen toimintaan

<p>Tutkinnon suorittajalla on hyvä ja monipuolinen tuotetuntemus, hinta- ja hinnoitteluosaaminen ja hän käyttää varausjärjestelmiä hyvin niin, että hän pystyy toimimaan matkapalveluiden myyjänä ja suosittelijana.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hallitsee matkailupalveluiden kokonaisuuden sekä tuntee niiden myynti- ja jakelujärjestelmät ja asiakkaiden käytössä olevat eri vaihtoehdot hankkia matkapalveluita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tuntee alan kustannusrakenteen ja alalla toimivien yritysten tulonmuodostuksen • tietää millä periaatteilla eri tyyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan • osaa omassa työssään hinnoitella eri tuoteryhmien tuotteet näiden periaatteiden mukaisesti • tietää matkailualalla toimivat ja matkatoimistoalan toimintaan vaikuttavat järjestöt ja viranomaistahot sekä tietää niiden merkityksen • osaa käyttää ja yhdistellä edellä olevia tietoja niin, että pystyy suorittamaan matkatoimistovirkailijan erilaisista tehtävistä <p>Tuotetuntemus ja sen ylläpitäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee lentoliikenteen, laivaliikenteen, rautatieliikenteen ja bussiliikenteen keskeiset tuotteet ja tuottajat niin, että löytää asiakkaiden tarpeita vastaavat ratkaisut matkajärjestelyihin • tuntee keskeisten tuotteiden ja tuoteryhmien hintarakenteen sekä säännöt • tuntee keskeisten seuramatkajärjestäjien tuotannon • seuraa palveluiden tuottajien tuotantoa ja markkinoita aktiivisesti tiedotusvälineistä, infoista, internetistä ja palveluiden tuottajien julkaisuista • osaa käyttää ja yhdistellä tuotetuntemukseen liittyviä tietoja niin, että pystyy suorittamaan matkatoimistovirkailijan erilaisista tehtävistä <p>Matkapalveluiden jakeluteiden tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää mitä eri kanavia ja portaita matkailupalveluiden jakelutiessä voi olla • tuntee käytössä olevat erilaiset analogiset ja digitaaliset palveluiden varaustavat sekä tunnistaa niiden edut ja haitat sekä asiakkaalle että matkatoimistoyritykselle • hyödyntää jakelutien eri vaihtoehtoja työssään tilanteen mukaan
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Tutkinnon suorittaja osaa toimia yhteistyössä muiden matkailupalveluiden tuottajien ja välittäjien kanssa ja luoda yhteyksiä.</p>	<p>Verkostoituminen ja yhteistyökumppanit</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee keskeiset yhteistyökumppanit, tuottajat, joiden palveluita toimipaikassa myydään ja välitetään • tuntee alan yhteistoimintatavat ja terminologian • pystyy kommunikoimaan ulkomaisten päämiesten ja palveluiden tuottajien kanssa • hyödyntää yhteistyötä eri yritysten kanssa omassa työssään
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee kulttuuria ja maantietoa siten, että pystyy kertomaan asiakkaalle keskeisten matkakohteiden vetovoimatekijöistä ja sijainnin kotimaassa sekä ulkomailla sekä pystyy pääpiirteissään kertomaan kohdealueen kulttuurin ja tapojen erityispiirteistä asiakkaalle.</p>	<p>Kulttuurien ja maantiedon tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää minkälainen kulttuuri eri puolilla maailmaa vallitsee; osaa kertoa asiakkaalle mitä kieltä kohdealueella puhutaan, mitkä ovat alueen valtuuskonnot, osaa näyttää keskeiset matkailun kohdealueiden sijainnit kartalta • tietää mitkä ovat eri matkailualueiden vetovoimatekijät • yhdistelee edellä olevia tietoja niin, että ohjaa asiakkaan ostopäätöksen oikeaan kohteeseen
<p>Tutkinnon suorittaja osaa hankkia tietoja matkailualan kirjallisista ja sähköisistä hakemistoista, tietokannoista.</p>	<p>Tietolähteiden tunteminen ja käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee keskeiset kotimaiset ja ulkomaiset alan hakuteokset, tietokannat, aikataulukirjat sekä "travel information manualit" sekä kirjallisesa että sähköisessä muodossa • käyttää edellä mainittuja tietolähteitä sujuvasti työssään tiedonhankintaan • osaa tulkita tietolähteistä samaansa informaatiota asiakkaalle ja muokata tietoa
<p>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida omaa työsuoritustaan matkapalveluiden myyjänä ja välittäjänä sekä matkailualan tuntijana.</p>	<p>Oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • vertaa omaa ammattitaitoaan ja sen kehittymistä alan ammattilaisten ammattitaitoon ja tunnistaa kehittymistarpeensa • huolehtii omasta ulkoisesta olemuksestaan, työympäristöstään ja työvälineistään välittäen ammattimaisen kuvan itsestään

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Matkapalveluiden myynti ja välittäminen -osan suorittamisessa on keskeistä matkatoimistoalan perusrakenteiden tunteminen ja asiakkaan matkustus-tarpeiden ja -motiivien ymmärtäminen ja tunnistaminen sekä näiden tietojen hyväksikäyttäminen käytännön myynti- ja asiakaspalvelutyössä. Vaikka suuri osa tämän osan ammattitaitovaatimuksista on ns. taustatietoa, on niiden hallinta osa ammattitaitoa ja osoitettava näytössä. Tämän tutkinnon osan näyttö voi tapahtua myös ns. back-office -ympäristössä erilaisten kirjallisten tarjousten ja laskelmien muodossa.

Tämä osa on suoritettava omana kokonaisuutenaan ennen muita tutkinnon osia.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

2 § YLEISMATKAMYYPJÄNÄ TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee matkailu- alan palvelut ja niiden saatavuuden laajasti ja osaa selvittää asiakkaiden tarpeet asiantuntevasti ja tehokkaasti sekä suositella asiakkaille näiden tarpeita vastaavia tuotteita. Hän osaa aktiivisesti tarjota tuotetta täydentäviä oheispalveluita.</p>	<p>Asiakaslähtöinen palvelu</p> <ul style="list-style-type: none">• osaa ja haluaa palvella asiakasta ja selvittää myyntikeskustelussa tai kirjallisten tietojen perusteella asiakkaan tarpeet• hakee sujuvasti erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja valmiista tuotannosta tai kokoaa paketin asiakkaalle• osaa tarjota asiakkaalle tämän tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita ja palvelukokonaisuuksia• toimii asiakaslähtöisesti yrityksen asiakaspalvelunormien mukaisesti• edistää omalla työskentelyllään pysyvien asiakassuhteiden kehittymistä• pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy hänen kaikissa toiminnoissaan• osaa hoitaa asiakaspalvelua henkilökohtaisessa kontaktissa, puhelimitse, sähköpostin, internetin tai muun sähköisen yhteydenpitovälineen avulla• on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen• pitää asiakkaan tyytyväisyyttä työn tavoitteena• pystyy toimimaan itsenäisesti yleis-

Tutkinnon suorittaja pystyy työskentelemään asiakaslähtöisesti paineen alaisena jatkuvassa suorassa asiakas-kontaktissa ja suunnittelemaan omat työnsä ja oman ajankäyttönsä tehokkaasti ja ymmärtää oman työpanoksensa kilpailukeinona ja yrityksen yritys-kuvaa luovana tekijänä. Hänellä on vastuullinen palveluasenne sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaita kohtaan.

Tutkinnon suorittaja tuntee yrityksen talousprosessin toiminnan pääpiirteis-sään, osaa hinnoitella myymänsä tuotteet ja tietää hinnanmuodostuksen ja katelaskennan keskeiset asiat.

Tutkinnon suorittaja käyttää matkatoimistossa käytössä olevia varausjärjestelmiä saadakseen asiakkaan tarpeita vastaavan tuotteen ja hinnan varattua. Tutkinnon suorittaja tuottaa varausjärjestelmiä apuna käyttäen varaamistaan palveluista asiakkaan tarvitsemat matkustusdokumentit, liput, laskut ja voucherit soveltaen erilaisia hintoja. Hän tuntee lentoliikenteen, laivaliikenteen, rautatieliikenteen ja bussiliikenteen palvelumuodot ja keskeiset tuottajat, heidän tuotteensa ja osaa etsiä tai laskea tuotteille hinnat.

matkatoimiston asiakaspalvelussa myyjänä halliten tuotetuntemuksen ja varausjärjestelmien käytön niin, että pystyy löytämään asiakkaan tarpeita vastaavan tuotteen, hinnoittelemaan sen, varaamaan ja tarvittaessa muuttamaan ja peruuttamaan varausjärjestelmää käyttäen sekä tulostamaan tarvittavat matkustusdokumentit

- hoitaa sujuvasti useita päällekkäisiä toimeksiantoja yhtä aikaa
- toimii asiakaslähtöisesti ja pyrkii aktiivisesti edistämään asiakkaiden ostopäätöksiä ja myymään aktiivisesti asiakkaiden ostamiin palveluihin soveltuvia oheispalveluita
- edistää työssään kanta-asiakkuuksien muodostumista
- toimii sujuvasti yhteistyössä yrityksen muiden osastojen kanssa
- edistää yhteishenkeä työyhteisössä ja toimii rakentavasti työyhteisön kehittämiseksi

Talous ja kannattavuus

- tietää oman työnsä merkityksen yrityksen talouteen
- tietää miten ja mitkä elementit vaikuttavat yrityksen tulokseen
- hinnoittelee myymänsä ja välittämänsä tuotteet päämiesten ohjeiden ja yrityksen hinnoitteluohjeiden mukaisesti

Varausjärjestelmät ja tuotetuntemus

- osaa tehdä lentoliikenteen varaukset, muuttaa niitä ja peruuttaa sekä hinnoitella ne ja tulostaa matkukuvaukset ja liput Amadeus System-järjestelmää käyttäen
- osaa tehdä laivaliikenteen varaukset, muuttaa niitä ja peruuttaa sekä hinnoitella ne ja tulostaa matkukuvaukset ja liput Silja Linen Seadata-järjestelmää ja Viking Linen Vilma-järjestelmää käyttäen
- osaa tehdä seuramatkavaraukset, muuttaa niitä ja peruuttaa sekä hinnoitella ne ja tulostaa matka-

<p>Tutkinnon suorittaja tuntee tärkeimpien matkakohteiden sijainnin maapallolla, hän tuntee keskeiset liikennevälineiden käyttämät reitit ja liikenteen solmukohdat maapallolla.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa antaa hyvää asiakaslähtöistä asiakaspalvelua erilaisille asiakkaille ja erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa sekä suomen että ruotsin kielellä. Hän tekee työtään palveluhenkisesti ja ottaa huomioon vieraskielisen päämiehen, palvelun tuottajan tai välittäjän tarpeet ja pystyy suoriutumaan tehtävistään myös englannin kielellä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee liikematkustuksen pääperiaatteet, kokous- ja kongressimatkojen pääperiaatteet sekä ryhmämatkojen järjestämisprosessin pääpiirteissään.</p>	<p>kuvaukset ja muut dokumentit Mars -järjestelmää, Fritidsresorin -järjestelmää ja Spies-Tjäreborgin Easy Sale System -järjestelmää käyttäen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hinnoitella ja laskuttaa palvelut sekä niihin liittyvät palvelumaksut ja kulut ja periä maksusuoritukset toimipaikassaan noudatettavan käytännön mukaisesti käyttäen toimipaikassa käytössä olevia toiminnanohjaus- tai toimisto-ohjelmistoja ja maksuvälineitä <p>Maantieto ja karttatuntemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • pystyy osoittamaan kartalta asiakkaalle keskeiset vapaa-ajan matkailun sekä liikematkustuksen kohdealueet ja kohteet • tuntee kohteiden soveltuvuuden erilaisten asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin ja harrastuksiin • tuntee tärkeimmät lentoliikenteen reitit maapallolla • osaa hyödyntää keskeisiä liikenteen solmukohtia maapallolla hakiessaan asiakkaan tarpeisiin soveltuvia reitityksiä <p>Kielitaito</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa palvella asiakkaita ja hoitaa palveluiden varauksiin liittyvät asiat sekä suullisesti että kirjallisesti sekä suomen että ruotsin kielellä • käyttää englantia hyvin ja sujuvasti niin, että pystyy lukemaan ja tulkitsemaan asiakkaalle englanninkielistä tekstiä, esimerkiksi lentohintojen sääntöjä, palveluiden tuottajien manuaaleja ja muuta informaatiota <p>Muiden matkatoimistopalveluiden perusteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää liikematkustuksen toimijatahojen väliset sopimustyyppit ja liikematkailijoille tarjottavien palveluiden erityispiirteet • tietää keskeiset kokous- ja kongressimatkoja tuottavat yritykset ja alan tuotteet
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tutkinnon suorittaja osaa ottaa vastaan palautetta asiakkailta ja toimia reklamaatiotilanteissa yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti edesauttaen pysyvien asiakassuhteiden muodostumista ja säilymistä.

Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa yleismatkamyyjänä ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon sovitun laadun, työn sujuvuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön toimivuuden.

- tuntee palveluiden tuottajien keskeiset ryhmäehdot ja -alennukset
- pystyy tekemään asiakkaalle yksinkertaisia ryhmävarauksia palveluiden tuottajien ohjeiden mukaisesti
- hinnoittelee ja operoi ryhmätuotteet oikein

Palautteen käsittely

- suhtautuu asiakkaan ja työtovereiden ja esimiesten antamaan palautteeseen rakentavasti
- tuntee yrityksen toimintatavat asiakspalautetilanteessa ja toimii niiden mukaisesti
- ottaa työskentelyssään huomioon saamansa palautteen
- osaa antaa palautetta

Työpanos ja oman toiminnan arviointi

- ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään
- vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammatitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä
- käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita tehokkaasti
- ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavaan työpisteeseen tai asiakkaalle
- arvioi palvelemissaan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti ja muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti

C) Ammattitaidon osoittamistavat

Yleismatkamyynnä toimiminen -osan suorittamisessa keskeistä on vapaa-ajan matkustuksen tuotteiden ja tuottajien tunteminen, käytännön asiakaspalvelun osaaminen ja varausjärjestelmien osaaminen ja näiden taitojen käyttäminen käytännön asiakaspalvelutilanteissa.

Tämän osan suorituspaikaksi on valittava yleismatkatoimisto, jossa myydään laaja-alaisesti vapaa-ajan tuotevalikoimaa ja myös toistuvasti kansainvälisiä lentoja. Toimistossa on oltava käytössä arvioinnin kohteissa mainitut varausohjelmat. Näyttöpaikan tulee olla näytön antajalle tuttu esimerkiksi riittävän pitkän työharjoittelujakson kautta.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman perusteella mutta näytön on kestettävä vähintään yksi työviikko.

3 § LIIKEMATKAKONSULTTINA TOIMIMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää liikematkailun ja liikematkasiakkaiden merkityksen matkailuelinkeinolle ja omalle työnantajalleen sekä matkustuspalveluiden käyttämisen tärkeyden liikematkasiakkaille ja eron liikematkailun ja vapaa-ajan matkailun välillä.</p> <p>Hän ymmärtää liikematkustuksen lähtökohdat ja liikematkustajien keskeiset tarpeet ja odotukset.</p> <p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää oman merkityksensä matkustuksen asiantuntijana/konsulttina erilaisten liikeyritysten työmatkojen toteuttamiseksi tehokkaasti, joustavasti ja kokonaisedullisesti (= hinta-laatu-sisältö) ja oikein erilaisissa palvelutilanteissa. Hän tiedostaa toimivansa osana asiakasyrityksen matkahallintoa – usein kumppanuuspohjalta – noudattaen omalta osaltaan asiakasyrityksen matkustuspolitiikkaa ja sopimuksia, sovittuja toimintatapoja ja laatu-standardeja. Hän tuntee liikematkatoimiston, palveluiden tuottajien ja</p>	<p>Liikematkailun rakenteiden tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none">• tietää liikematkustuksen matkustusmotiivit ja liikematkasiakkaiden tarpeet ja odotukset ja toimii niiden mukaisesti• tietää liikematkailun ja vapaa-ajan matkailun keskeiset erot• tuntee asiakasyritysten liiketoimintaa niin paljon, että ymmärtää matkustamisen tärkeyden yrityksen liiketoiminnalle <p>Liikematkailun toteutusmallit</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee asiakasyritysten matkahallinnon perusteet ja vaatimukset omalle työlleen• tuntee asiakasyritysten kanssa sovitut liikematkasopimukset, niiden sisällöt, pelinsäännöt, toimintatavat ja toimintusehdot ja toimii niiden mukaisesti

asiakasyritysten välisen sopimus-
tekniikan ja sen eri toteuttamisvaihto-
ehdot sekä ymmärtää niiden erojen
merkityksen sekä asiakkaalle että
yritykselle.

Tutkinnon suorittaja pystyy työskentele-
mään asiakaslähtöisesti paineen
alaisena erilaisissa palvelutilanteissa ja
suunnittelemaan omat työnsä ja oman
ajankäyttönsä tehokkaasti ja ymmärtää
oman työpanoksensa kilpailukeinona
ja yrityksen yrityskuvaa luovana
tekijänä. Hänellä on vastuullinen
palveluasenne sekä ulkoisia että
sisäisiä asiakkaita kohtaan.

Tutkinnon suorittaja toimii kannattavasti
ja tehokkaasti huomioiden yrityksen
talousprosessin pääpiirteet ja oman
työnsä merkityksen yrityksen kokonais-
kannattavuuden muodostumisessa.

Tutkinnon suorittaja tuntee perusteelli-
sesti liikematkailijoiden käyttämät
matkailupalvelut, niiden erikoispiirteet,
erikoishintojen periaatteet ja osaa
tarjota niitä asiakkaan tarpeita vastaa-
vasti.

Asiakaslähtöinen palvelutoiminta

- tuntee asiakasyrityksen, palveluiden
tuottajien ja matkatoimiston väliset
sopimussuhteet, erikoishinnat ja
sopimusten muut keskeiset ehdot ja
toimii niiden mukaisesti
- ymmärtää oman työnsä merkityksen
asiakassuhteen ylläpitämisessä
- pystyy työstämään samanaikaisesti
useita eri toimeksiantoja, preferoi-
maan niiden käsittelyjärjestyistä ja
noudattamaan työssään asiakkaiden
ja palvelun tuottajien taholta annetta-
via aikatauluja
- hän käyttää työpaikkansa sisäisiä
palveluita apuna työssään

Talous ja kannattavuus

- käyttää palveluiden tarjonnassa
asiakasyrityksen ja oman yrityksen
preferenssituoitteita
- käyttää työaikansa tehokkaasti
- hinnoittelee tuotteet oikein matkatoi-
miston hinnoitteluperiaatteiden ja
asiakasyrityksen sopimushintoja
noudattaen
- noudattaa palvelumaksuista ja
muista laskutettavista maksuista
annettuja ohjeita

Tuotetuntemus ja varausjärjestelmät

- tuntee ja osaa soveltaa asiakas-
palvelutyössään tärkeimmät lentoliik-
enteen, laivaliikenteen ja maa-
liikenteen liikematkustajille tarjoamat
palvelut ja erikoishinnat
- tuntee eri kuljetusmuotojen ja -yhtiöi-
den lounge- ja check-in -palvelut
- tuntee keskeiset lentoyhtiöt ja niiden
hintoja ja valitsee asiakkaalle
sopivat hinnat, soveltaa hintojen
sääntöjä ja hinnoittelee lennot
- tuntee keskeiset lentokonetyypit

<p>Tutkinnon suorittaja tuntee muita matkatoimistossa myytäviä palveluita siten, että pystyy kokonaisvaltaisesti huolehtimaan asiakasyrityksen matka-asioista.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee tärkeimpien matkakohteiden sijainnin maapallolla, hän tuntee keskeiset liikennevälineiden käyttämät reitit ja liikenteen solmukohdat maapallolla</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tuntee palvelut ja matkustusluokat lennoilla, hotelleissa ja laivoilla sekä osaa yhdistellä niitä • tunnistaa yrityksen johdon ja VIP-asiakkaiden tarpeet ja osaa varata palvelut heille palveluiden tuottajilta • osaa käyttää sujuvasti toimistossa käytettäviä lentoliikenteen, laivaliikenteen ja valmismatkatuottajien sekä majoituspalveluiden varausjärjestelmiä, ja tuntee järjestelmien erityisesti liikematkustukseen tarkoitettuja ominaisuuksia (mm. profiilitiedot) siten että pystyy tekemään asiakkaalle tarvittavat varaukset, peruuttamaan ja muuttamaan niitä, hinnoittelemaan ne ja tulostamaan tarvittavat matkustusdokumentit • tuntee sopimushinnat ja käyttää niitä • tuntee keskeiset kanta-asiakasohjelmat ja osaa toimia omassa työssään siten, että asiakas saa hänelle kuuluvat kanta-asiakasedut • käyttää sujuvasti yrityksessä käytössä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää ja hoitaa asiakkaan laskutuksen, raportoinnin ja takaisinmaksut oikein <p>Muut palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee kokous- ja kongressipalvelut pääpiirteissään ja osaa ohjata asiakasta niiden valinnassa • tuntee liikematkasiakkaan tarvitsemat ryhmä-, messu- ja incentive-matkat ja osaa suositella niitä asiakkaalle • tuntee vapaa-ajan matkustukseen liittyvät tuotteet pääpiirteissään ja osaa suositella niitä asiakkaille <p>Maantiedon ja kulttuurien tuntemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee keskeiset liikematkailun kohdealueet ja omien asiakkaidensa käyttämät kohteet ja niiden vetovoimatekijät ja kulttuurin siten, että pystyy osoittamaan ne kartalta ja kertomaan asiakkaalle paikallisista oloista • tuntee tärkeimmät lentoliikenteen reitit maapallolla
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tutkinnon suorittaja tekee työtään palveluhenkisesti ja ottaa huomioon vieraskielisen päämiehen, palvelun tuottajan tai välittäjän tarpeet ja pystyy suoriutumaan tehtävistään hyvin myös englannin kielellä.

Tutkinnon suorittaja osaa selvittää asiakkaan ongelmatilanteita ja toimia hankalissa palvelutilanteissa esimerkiksi reklamaatioissa.

Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa liikematkakonsulttina ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon sovitun laadun, työn sujuvuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön toimivuuden.

- tuntee keskeiset eri liikennemuotojen käyttämät reitit ja liikenteen solmukohtat siten, että pystyy hyödyntämään niitä tehdessään asiakkaalle reitityksiä

Kielitaito

- osaa palvella asiakkaita suomen ja ruotsin kielten lisäksi myös englannin kielellä
- osaa sujuvasti englantia siten, että pystyy hoitamaan yhteyksiä ulkomaisten palveluiden tuottajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Palautteen käsittely

- osaa selvittää asiakkaan ongelmatilanteita matkan aikana yhteistyössä palveluiden tuottajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- osaa vastaanottaa ja käsitellä sekä positiivista että negatiivista palautetta nopeasti ja tehokkaasti
- tuntee työpaikkansa toimintaperiaatteet asiakkaiden reklamaatioilanteissa ja toimii niiden mukaisesti
- edistää asiakassuhteiden hoidossa pysyviä asiakkuuksia

Työpanos ja oman toiminnan arviointi

- ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään
- vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä
- käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita tehokkaasti
- ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavaan työpisteeseen tai asiakkaalle
- arvioi palvelemissaan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja samaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti ja muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti

c. Ammattitaidon osoittamistavat

Liikematkakonsulttina toimiminen -osan suorittamisessa keskeistä on liikematkustuksen rakenteiden ja toimintaperiaatteiden perusteellinen tunteminen, liikematkustajille kohdistettujen tuotteiden ja lisäpalveluiden sekä niiden hinnoittelun ja varaamisen perusteellinen tunteminen, tehokkuus työtehtävien hoidossa sekä käytännön asiakaspalvelutyön osaaminen liikematkatoiminnassa.

Tämän osan suorituspaikaksi on valittava liikematkatoimisto, liikematkasasto tai asiakasyrityksessä toimiva matkapalvelupiste. Näyttöpaikan toiminnan ja rutiinien on oltava näytön antajalle tuttuja ennen näyttöä.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman perusteella mutta kestää kuitenkin vähintään yhden työviikon.

4 § RYHMÄMATKOJEN JÄRJESTÄMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää asiakkaiden tarpeita vastaavien matkakokonaisuuksien räätälöinnin merkityksen yritykselle ja asiakkaalle. Hän tuntee rakenteeltaan ja matkan tarkoitukseltaan erilaiset ryhmät sekä asiakkaiden odotukset erityyppisiltä ryhmiltä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa toimia palveluiden tuottajien ryhmäehtojen mukaisesti ja tarjota asiakkaille oikeita ratkaisuja.</p>	<p>Asiakaslähtöinen työ</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee ja selvittää ryhmäasiakkaiden erilaiset tarpeet ja matkustusmotiivit• tietää miksi matkatoimiston on kannattavaa tuottaa ja myydä ryhmämatkoja• osallistuu aktiivisesti ryhmämatkojen myyntiin• toimii asiakkaiden toivomusten ja tarpeiden mukaisesti pyrkien kestäviin asiakkuuksiin <p>Tuotetuntemus ja varausjärjestelmät</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee eri liikennevälineet, majoitusliikkeet ja ravintolatuotteet ja niiden tarjoamat valmiit ryhmätuotteet sekä yksittäisten palveluiden ryhmälähennot ja ryhmien myyntiehdot ja soveltaa niitä asiakaspalvelutilanteissa• osaa tehdä tarjoukset myyvästi ja luotettavasti ja esitystavaltaan selkeästi ja laskea niihin hinnat oikein sekä laatia sopimusehdot oikein• osallistuu asiakasneuvotteluihin asiantuntijana• tuntee kokonaisten liikennevälineiden vuokraamisen periaatteet ja sopimus-

Tutkinnon suorittaja tuntee matkatoimistossa myytävien asiakkaalle räätälöitävien palvelukokonaisuuksien rakentamisperiaatteet ja toimii niiden mukaisesti.

Tutkinnon suorittaja tuntee yrityksen talousprosessin toiminnan pääpiirteissään ja, osaa hinnoitella myymänsä tuotteet.

Tutkinnon suorittaja tietää hinnanmuodostuksen ja katelaskennan keskeiset tekijät ja osaa hinnoitella räätälöimänsä tuotteet oikein.

- mallit ja toimii niiden mukaisesti
- tuntee kiintiöiden käytön ja hallinnan sekä niihin liittyvät riskit ja toimii vastuullisesti huolehtien sovittujen peruutusehtojen noudattamisesta
- osaa tehdä ryhmävaraukset kunkin palvelun kohdalla tuottajan ohjeituksen mukaisesti varausjärjestelmällä, puhelimitse, sähköpostitse jne.
- osaa laatia matkustusdokumentit ryhmälle palveluiden tuottajien ohjeiden mukaisesti

Ryhmämatkan tuottaminen ja hinnoittelu

- osaa suunnitella ryhmämatkan yrityksessä sovellettavan räätälöintiprosessin mukaisesti asiakkaan tarpeisiin ja toivomuksiin perustuen
- hallitsee matkatuotteen operointiin liittyvät tehtävät kuten matkaohjelmien teon, muutosten ja peruutusten tekemisen yhteydenpidon asiakkaisiin
- osaa toimia ryhmien saattajana ja vastaanottajana liikenneasemilla
- käyttää yhteydenpidossa kotimaisiin ja ulkomaisiin palveluiden tuottajiin ja yhteistyökumppaneihin oikeata terminologiaa ja hallitsee yhteydenpidossa tarvittavien ohjelmistojen ja laitteiden käytön
- käyttää ryhmien räätälöinnissä yrityksen preferenssituotteita ja -tuottajia
- osaa hinnoitella ryhmätuotteen oikein ja kannattavasti yrityksen hinnoitteluohjeiden mukaisesti käyttäen oikeita hankintahintoja ja huomioiden matkustajamäärän ryhmässä
- osaa huomioida hinnoittelussa arvonlisäveron ja muut viranomaisien määräämät maksut
- osaa hoitaa ryhmämatkustukseen liittyvät taloushallinnon rutiinit kuten laskutuksen, rahaliikenteen, ennakkomaksut, laskujen tiliöinnin sekä maksuvalvonnan ja muun jälkihoidon

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa ryhmämatkojen järjestäjänä ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon sovitun laadun, työn sujumuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön toimivuuden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tuntee matkanjohtaja- ja opaspalvelut ja osaa käyttää em. palveluita apuna omassa työssään • tuntee majoitus- ja ravitsemisalan palveluita niin, että osaa valita asiakkaille oikeanlaiset palvelut sekä majoitukseen että ruokailuihin ja juomiin liittyen • osaa tuottaa asiakkaille tarvittavan oheismateriaalin ja matkadokumentit • osaa toimia markkinointihenkilöstön ja/tai ulkopuolisen mainostoimiston kanssa yhteistyössä <p>Työpanos ja oman toiminnan arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammatitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita tehokkaasti • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavaan työpisteeseen tai asiakkaalle • arvioi palvelemissa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti ja muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammatitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Ryhmämatkojen järjestäminen -osassa keskeistä on toimivan ryhmäohjelman suunnittelu, palveluiden hinnoittelu, varausten ja sopimusten tekeminen ja riskien hallinta työssä sekä sovittujen ryhmäjärjestelyjen toteuttaminen (operointi) kalkyylin puitteissa ja valmiiden ryhmätuotteiden hyödyntäminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Tämän osan suorituspaikaksi on valittava yleis- tai liikematkatoimiston ryhmämatkaosasto tai matkatoimisto, joka toimialtaan ja kokelaalle annettavilta työtehtäviltään on sellainen, että ammattitaitovaatimusten kriteereissä mainitut osaamisalueet voidaan selvästi näyttää. Näyttöpaikan toiminnan ja rutiinien pitää olla näytön antajalle tuttuja. Näyttöön tulee sisällyttää myös toimiminen ryhmän saattajana lentokentällä, satamassa tai muulla liikenneasemalla.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman perusteella niin, että kaikki arvioinnin kohteet esiintyvät näytössä kattavasti.

5 § KOKOUS- JA KONGRESSIJÄRJESTELYIDEN HOITAMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon suorittaja on perehtynyt sekä kotimaisten että kansainvälisten kokousten ja kongressien järjestämiseen niin, että pystyy toimimaan tällaisten tilaisuuksien myyjänä ja järjestäjänä.	Kokous- ja kongressijärjestelyjen myyminen ja hoitaminen <ul style="list-style-type: none">• tuntee erilaiset kokous- ja kongressityypit ja niiden rakenteet ja toimintaperiaatteet• osaa myydä asiakkaalle kokous- ja kongressipalveluita ja osallistuu myyntikeskusteluun asiantuntijana• osaa tehdä tarjouksia kokous- ja kongressijärjestelyistä, hinnoitella ne ja tuntee tilaajan kanssa tehtäviin järjestelysopimukseen kuuluvat ehdot ja riskit• tuntee kongressitilojen varauksien teon ja erilaisten kongressien ja kokousten järjestämipaikkojen kuten kongressikeskusten, laivojen ja hotellien tilaratkaisut, tuotteet ja varaus- ja sopimusehdot sekä toimintarutiinit• tekee perusvaraukset majoitus ja kuljetuskiintiöistä ja hoitaa tehokkaasti kiintiötä sovittujen ehtojen mukaisesti riskit huomioiden

Tutkinnon suorittaja tuntee kongresseihin ja kokouksiin liittyvät matkajärjestelyt niin, että pystyy toimimaan matkajärjestelyjen myyjänä ja järjestäjänä.

Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa kokous- ja kongressijärjestelyiden hoitajana ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omissa tehtäväs-

- hoitaa kongressivieraiden rekisteröinnin ja laskutuksen tehokkaasti
- hoitaa kongressin rahaliikennettä
- toimii kongressissa asiakaspalvelutehtävissä kongressin järjestäjän tai matkatoimiston palvelupisteessä osallistuen tilaisuuden käytännön rutiinien hoitamiseen

Matkajärjestelyt kokouksissa ja kongresseissa

- tuntee post- ja pre-toureihin, seuralaisohjelmaan, iltaohjelmiin ja kuljetuksiin liittyvät järjestelyt ja toteuttaa (operoi) ne sovitulla tavalla
- suunnittelee kongressiin soveltuvat matkajärjestelyt ja tekee niihin liittyvät varaukset palveluiden tuottajilta
- suunnittelee ja hoitaa tilaisuuden tulo- ja lähtöpalvelut
- tekee tarvittavat matkustusdokumentit matkajärjestelyihin osallistuville (matkaliput, osallistujatodistukset, viisumit)
- huomioi kuljetusyhtiöiden, ohjelmapalveluyritysten, ravintoloiden ja muiden yhteistyökumppaneiden sopimusehdot ja toimintatavat
- toimii matkajärjestelyjen koordinaattorina ja saattajana lähtöpaikalla ja matkan aikana
- hoitaa lentokenttäkuljetukset ja muut siirtokuljetukset kongressin aikana
- tuntee kokouksissa ja kongressissa käytettävät tilaratkaisut ja av-laitteet ja osaa varata ja tilata niitä kongressidelegaattien käyttöön
- osallistuu kongressin oheismateriaalin ja lahjojen suunnitteluun ja hankintaan

Työpanos ja oman toiminnan arviointi

- ottaa vastuuta ammatillisesta kehitymisestään
- vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammatitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä

<p>sään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon sovitun laadun, työn sujumuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön toimivuuden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työtehtäviin soveltuvia koneita ja laitteita tehokkaasti • ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavaan työpisteeseen tai asiakkaalle • arvioi palvelemissa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautetta ja korjaa toimintaansa sen mukaisesti ja muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammattitaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kokous- ja kongressipalveluiden hoitaminen -osan suorittamisessa keskeistä on tilaisuuden suunnittelun, myynnin ja käytännön järjestelyjen hoitaminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omana erillisenä moduulina.

Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon näyttöön ja arviointiin soveltuvat kohteet, joissa tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta esimerkiksi kokous- ja kongressijärjestäjäyritys, matkatoimisto tai kongressikeskus. Näyttöpaikan tulee olla tutkinnon suorittajalle tuttu.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan niin, että arvioinnin kohteet esiintyvät näytössä kattavasti.

6 § KANSAINVÄLISTEN LENTOLIPPUJEN HINNOITTELEMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee kansainvälisen lentoliikenteen toimintaperiaatteet ja säännökset siten, että osaa tehokkaasti ja luotettavasti suunnitella asiakkaalle vaativia kansainvälisiä lentoreitityksiä, laskea niiden hinnat, tehdä varaukset ja lentoliput asiakkaalle.</p>	<p>Kansainvälisten lentolippujen hinnoittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee hyvin lentohinnoittelun perusteet ja säännökset ja soveltaa niitä työssään • osaa maililaskennan • yhdistelee eri hintatyyppiä • tuntee eri lentoyhtiöiden varausluokat

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa lentolippujen hinnoittelijana ja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa ja arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon sovitun laadun, työn sujuvuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön toimivuuden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tuntee lentoliikenteen maantietoa niin että pystyy tekemään vaativia reitityksiä sekä Eurooppaan että kaukokoh-teisiin • osaa laskea kilpailukykyiset lentohinnat IATA -hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti • käyttää julkaistuja lentohintoja, sopimushintoja ja erikoishintoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti • käyttää asiakastyypin mukaisia alennettuja hintoja ja erilaisia tarjoushintoja sujuvasti • tuntee lentoliikenteeseen liittyvät verot ja muut viranomaismaksut sekä lisä-maksut ja osaa periä ne asiakkaalta oikein • osaa laskea takaisinmaksut ja hyvi-tykset <p>Työpanos ja oman toiminnan arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastuuta ammatillisesta kehitty-misestään • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammat-titaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä • käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää kaikkia työpaikassa olevia ja työteh-täviin soveltuvia koneita ja laitteita tehokkaasti • ymmärtää työpanoksensa merkityk-sen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavaan työpisteeseen tai asiak-kaalle • arvioi palveleмиensa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja saamaansa palautet-ta ja korjaa toimintaansa sen mukai-sesti ja muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti • vertaa omaa ammattitaitoaan alan ammattilaisiin ja tunnistaa ne ammat-titaidon osat, joissa hänen pitää vielä kehittyä
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kansainvälisten lentolippujen hinnoittelu -osan suorittamisessa keskeistä on lentoliikenteen perusteiden ja toiminnan hyvä tunteminen, lentojen reitittäminen ja hinnoittelu sekä erilaisten hintavaihtoehtojen tunteminen ja yhdisteleminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omana erillisenä moduulina.

Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvat matkatoimistojen lipunhinnoittelu- tai myynnin tukiosastot tai lentoyhtiöt, joissa tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta. Näyttöpaikan on oltava näytön antajalle tuttu.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan niin, että arvioinnin kohteet esiintyvät näytössä kattavasti.

7 § KIELITAITO ASIAKASPALVELUSSA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon suorittaja on perehtynyt vieraisiin kieliin niin, että pystyy sujuvasti ja ammattitaitoisesti palvelemaan asiakkaita vieraalla kielellä.	Kielitaito asiakaspalvelussa <ul style="list-style-type: none">• käyttää vierasta kieltä asiakaspalvelutilanteessa• osaa lukea vieraskielistä tekstiä• osaa tulkita vieraskielistä tekstiä• osaa kirjoittaa tarjouksia, matkadokumentteja, matkaohjelmia ja muuta kirjallista materiaalia vieraalla kielellä• osaa monipuolisesti asioida alan yritysten kanssa vieraalla kielellä

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Keskeistä kielitaito asiakaspalvelussa -osassa on vieraan kielen tai vieraiden kielten (suomen ja englannin kielten lisäksi) osaaminen ja käyttäminen sujuvasti matkatoimistotyössä. Tässä osiossa esimerkiksi suomenkielinen näytön antaja voi näyttää pystyvänsä toimimaan ruotsin kielellä.

Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvat matkatoimistojen tai matkanjärjestäjien toimipaikat, joissa tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta.

Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää matkailualalla tapahtuvat muutokset. Hän ymmärtää mitkä erilaiset organisaatiot tuottavat matkailu- ja matkatoimistopalveluita ja miten.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoiminnan peruskäsitteet ja erilaiset yritysmuodot ja matkatoimistoalalla toimivat yritystyyppit. Hän tietää mitä on huomioitava yritystoimintaa suunniteltaessa, mitä erilaisia rajoituksia ja vaatimuksia matkailualan eri yritysten perustamisen edellytyksenä on. Hän arvioi omia edellytyksiään toimia yrittäjänä.</p>	<p>Asiakaslähtöinen yrittäjyys ja sisäinen yrittäjyys</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää erilaiset matkailupalvelut, joista matkailutuotteet koostuvat (majoituspalvelut eri muodoissaan, kuljetuspalvelut eri muodoissaan, ohjelmapalvelut eri muodoissaan) • tietää minkälaiset ja mitkä organisaatiot matkailupalveluita tuottavat • tietää minkälaiset organisaatiot matkailupalveluiden jakelua hoitavat ja millä keinoilla • tietää mitkä ovat matkailupalveluiden tuotanto- ja jakeluyritysten olemassaolon edellytykset • tietää matkailualalla sekä palveluiden tuotannossa että jakelussa tapahtuvan rakennemuutoksen ja ymmärtää sen vaikutuksen tulevaisuudessa • visioi matkailualan tulevaisuutta • tuntee oman alueensa matkatoimistopalveluiden jakeluyritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi alan yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä • pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy hänen kaikissa toiminnoissaan • pitää asiakastyytyväisyyttä työnsä yhtenä tärkeimmistä tavoitteista • ymmärtää ulkoisen olemuksen merkityksen palvelun tuottamisessa <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää yritystoiminnan peruskäsitteet (esimerkiksi toiminta-ajatus, liikeidea, liiketoimintasuunnitelma) • tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot • tietää yrityksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet ja tietää mistä saa tietoa yrityksen perustamisessa • arvioi omia ominaisuuksiaan, valmiuksiaan ja resurssejaan toimia yrittäjänä matkailualalla

<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa omasta näkökulmastaan mahdollisena yrittäjänä, sekä asiakkaan ja yrityksen näkökulmasta. Hän pitää asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa yrittäjänä.</p>	<p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee tai tuntee yrityksen toiminnan ja tavoitteet (taustayhteisöt sekä omistajat ja muut sidosryhmät, yritysmuodon, organisaation, liikeidean, toiminta-ajatuksen, yrityksessä käytettävät rahoitusmuodot sekä kustannusrakenteen) • tuntee yrityksen asiakassegmentit • tuntee yrityksensä myyntiprosessin ja toimii työsään yrityksen markkinoijana • ymmärtää palvelun tuottajan ja jakelijan luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittämisessä • arvioi yrityksensä todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa (esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaito, asiakaspalvelu, luotettavuus) • tietää matkailupalveluiden tuottamiseen ja jakeluun liittyviä tunnuslukuja ja niiden merkityksen • hankkii yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntija-apua <p>Oman työn arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi omaa työtään matkatoimistoyrittäjän sekä asiakkaan näkökulmasta • hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • muuttaa toimintaansa niin, että asiakastyytyväisyys toteutuu
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyys matkatoimistoalalla -osan suorittamisessa keskeistä on yrittäjyys ja yritystoiminnan ymmärtäminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omana erillisenä moduulina. Tällöin tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään yrittäjänä ja ymmärrettävä oman yrityksensä tai organisaationsa toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvat kohteet, joissa tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta. Näytön laajuus ja kesto määräytyy tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja voi laajentaa ammattitaitoaan valitsemalla alaan liittyvän jonkin muun ammattitutkinnon tutkinnon osan. Tällöin ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan ko. tutkinnon osan arviointikriteerien mukaisesti. Suoritetavan valinnaisen osan on oltava matkatoimistovirkailija ammattitutkinnon suorittajan henkilökohtaisessa näyttösuunnitelmassa hyvin perusteltu.

Matkatoimistovirkailijan työn kuvaus

Matkatoimistovirkailija on matkapalveluiden asiantuntija, joka hakee toimivia ja kilpailukykyisiä ratkaisuja erilaisiin matkustustarpeisiin. Hän osaa toimia tehokkaasti ja asiakaskeskeisesti erilaisissa vaativissa ja vaihtelevissa ulkoisissa ja sisäisissä asiakaspalvelutilanteissa. Hän myy ja välittää asiantuntijana kaikenlaisia matkatoimiston tuotevalikoimaan kuuluvia matkapalveluita itsenäisesti, kannattavasti ja laadukkaasti räätälöiden niitä palvelupaketeiksi erilaisten asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti.

Hän tuntee matkailualan eri sektorit ja on innostunut ja valmis työskentelemään jatkuvasti kovaa vauhtia muuttuvalla alalla. Hän työskentelee positiivisella palveluasenteella ja pystyy työstämään samanaikaisesti useita toimeksiantoja halliten toimistotyöskentelyn rutiinit, viestintävälineet, koneet, laitteet, päätetyöskentelyn ja ohjelmistojen käytön.

Matkatoimistovirkailija työskentelee matkatoimistoalan ammattilaisena, useimmiten yleismatkamyynnin, liikematkakonsultin, matkanjärjestäjän tai välittäjän matkamyyntiä tehtävissä. Hän voi toimia myös matkatoimistoalan yrittäjänä tai erikoistehtävissä esim. ryhmämatka-asiantuntijana, kaukomatka-asiantuntijana, matkanjärjestäjän tuotanto- tai operointitehtävissä tai hoitaa kokous- ja kongressijärjestelyjä.

Työhön kuuluu kuljetusyhtiöiden, majoitusliikkeiden, autovuokraamoiden sekä oheis- ja liitännäispalveluita kuten ohjelmapalveluyritysten tuottamien palveluiden myyntiä ja välittämistä sekä edellä mainittujen palveluiden yhdistelemistä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi matkapalveluiden kokonaisuuksiksi. Matkatoimistovirkailija tietää, minkälaisia palveluita vapaa-ajan matkoja, liike- ja työmatkoja ja ryhmämatkoja ostaville asiakkaille on tarjolla ja mistä niitä varataan ja hän tarjoaa aktiivisesti vaihtoehtoja asiakkaille. Työ edellyttää laaja-alaista osaamista, jolloin hänen on hallittava monipuolisesti markkinoilla tarjolla oleva matkapalveluiden tuotevalikoima, reittien suunnittelu, varausjärjestelmien sujuva käyttö ja sekä itse tuotettujen että välitettyjen tuotteiden oikea ja kannattava hinnoittelu sekä erilaisten maksuvälineiden ja maksutapojen käyttö. Informaatiotekniikan monipuolinen ja tehokas osaaminen sekä matkailualan sovellusten että toimistoteknisten sovellusten osalta on erittäin keskeinen osaamisalue. Matkatoimistovirkailijalla on oltava hyvä tuotetuntemus sekä matkailumaantieteen tuntemus. Lisäksi hänen on tunnettava matkailualan rakenne ja alalla toimivat yritystyytit sekä keskeisimmät toimijat ja tuotemerkit/brandit sekä kotimaassa että ulkomailla. Hän tuntee eri matkapalveluiden tuottokertymän sekä palvelumaksujen keskeisen merkityksen matkatoimistoyrityksen kannattavuudelle ja toimintaedellytyksille. Hän kykenee ja on halukas oppimaan uusia asioita ja toimintatapoja ja kykenee sopeutumaan jatkuvasti muuttuviin tilanteisiin.

Työssään matkatoimistovirkailija tarvitsee hyvää englannin kielen taitoa.