

OPINTOJAKSON TOTEUTUSSUUNNITELMA					
Opintojakson nimi ja laajuus	Matkailun käytäntö 10 op				
Opetuskieli	Suomi				
Virtuaaliosuus	0 op				
Alkamis- ja päättymispvm	16.10.-23.11.2017				
Opettajat	Jussi Raittimo, Kai Komulainen, Teemu Raasakka, Ari Manninen, Kimmo Siuruainen				
Tavoitteet	Opiskelija tuntee Lapin matkailun toimintaympäristön ja osaa toimia siinä vastuullisesti. Hän osaa palvella ja opastaa kansainvälisiä matkailijoita tyyppillisissä matkailun ohjelmalveluissa talvella. Hän osaa huolehtia omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta.				
Sisältö	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lapin matkailumaantiede, Lappi matkailun työ- ja toimintaympäristönä ▪ Yritys- ja tuotetuntemus ▪ Asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ▪ Matkailun ohjelmalvelujen suunnittelu, valmistelu, toteutus ja jälkityöt ▪ Työ- ja asiakasturvallisuus ▪ Alan keskeinen lainsäädäntö ▪ Kestävä kehitys matkailupalveluissa ▪ Ensiapu, MaTuPa, hygieniapassi, anniskelupassi, erätaidot 				
Aikaisemmat opinnot	-				
Pedagogiset järjestelyt	Pääosin lähiopetuksena, sähköinen itseopiskelumateriaali, pienryhmytyöt				
Materiaali	Jaettava luentomateriaali, Matkailu on Cool ja Matkailun ohjelmalvelut – kirjat soveltuvin osin. Korttikoulutusten opiskelumateriaali.				
Oppimistehtävät	Tiedonhakutehtävät, asiakaspalveluharjoitteet, tuotekortti, opastusharjoitteet, matkailualue ppt esitys, lyhytkestoiset aktiviteetit suunnittelu ryhmässä				
Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Hyväksytty</th> <th style="width: 50%;">Hylätty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Ohjeet saatuaan opiskelija: <ul style="list-style-type: none"> ▪ valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen ▪ vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta ▪ vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään ▪ varmistaa asiakastyytyväisyyden ▪ on suorittanut ea1/EFR-, MaTuPa, hygienia- ja anniskelupassit </td> <td>Ei täytä hyväksytyyn suorituksen kriteereitä</td> </tr> </tbody> </table>	Hyväksytty	Hylätty	Ohjeet saatuaan opiskelija: <ul style="list-style-type: none"> ▪ valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen ▪ vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta ▪ vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään ▪ varmistaa asiakastyytyväisyyden ▪ on suorittanut ea1/EFR-, MaTuPa, hygienia- ja anniskelupassit 	Ei täytä hyväksytyyn suorituksen kriteereitä
Hyväksytty	Hylätty				
Ohjeet saatuaan opiskelija: <ul style="list-style-type: none"> ▪ valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen ▪ vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta ▪ vertailee eri alueiden kulttuurisia ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään ▪ varmistaa asiakastyytyväisyyden ▪ on suorittanut ea1/EFR-, MaTuPa, hygienia- ja anniskelupassit 	Ei täytä hyväksytyyn suorituksen kriteereitä				

AIKATAULU			
Viikko	Aika ja paikka	Opettaja(t)	Tuntien sisältö
42-47	Lähiopetusta, yht. 20 lähipäivää Lapin matkailuopisto	Jussi Raittimo, Kai Komulainen, Teemu Raasakka, Ari Manninen, Kimmo Siuruainen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vko 42 tai 43 itseopiskelujakso: <ul style="list-style-type: none"> – Tee työharjoitteluhakemus ja laadi suunnitelma työllistymisestä – Tee metsäretki, jonka aikana liikut luonnossa, teet tulet ja laitat ruokaa sekä retken jälkeen huollat varusteet ▪ Orientaatio, asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ▪ Asiakaslupaus, asiakastyytyväisyys ▪ Hygieniapassi ▪ Alalla työskentely, TES ja työnhaku ▪ Lappi matkailualueena ▪ Yritysvierailut ▪ EFR ▪ MaTuPa ▪ Opasohje, Travius-toiminnanohjausjärjestelmä ▪ Palvelujen toteuttaminen ▪ Palvelujen vastuullisuus, kestävä kehitys ▪ Erätaidot ja nuotioruokailut ▪ Kustannukset, hinnoittelu ▪ Ryhmien ohjaaminen ▪ Anniskelupassi

Matkailun käytäntöosion toteuttaa Lapin matkailuopisto (Jokiväylä 9, Rovaniemi)