

Opetushallituksen lausuntopyyntö (OPH- 899- 2023) matkailualan perustutkinnon perusteiden luonnoksesta

Tampereen kaupungin lausunto Opetushallituksen lausuntopyyntöön.

Tutkinnon perusteiden työelämälähtöisyys, selkeys ja ymmärrettävyys

Matkailualalla tulee vastata nopeasti muuttuviin olosuhteisiin niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Perusteluonnos ei ota riittävästi huomioon alan työtehtävien muuntuvuutta ja osaamiselta edellytettäviä ajankohtaisia työelämän vaatimuksia. Työelämää ja osaamista uudistavan toimintatavan tarkentaminen ja tuominen vahvemmin esille vastaisi paremmin tulevaisuuden tarpeisiin. Erityisesti matkustusteknologian ja myynnin kehittyminen ajasta ja paikasta riippumattomiksi palveluiksi tulisi ottaa huomioon.

Perusteluonnoksessa käytettyjen käsitteiden tulee kuvata paremmin nykyisen työelämän vaatimuksia ja matkailun ilmiöitä. Perusteluonnoksessa käytetty termistö ei ole kaikilta osin toimialalla yleisesti käytössä olevaa, esimerkiksi liikematkustus ei tule riittävästi esiin. Lisäksi perusteluonnoksessa rajataan tarpeettomasti osaamisen osoittamiseen ja arviointiin soveltuvia työympäristöjä, koska vaadittua osaamista voidaan osoittaa myös muissa kuin etukäteen osaamisen osoittamistavoissa mainituissa työympäristöissä.

Tutkinnon muodostuminen ja tutkinnon osien sisällöt

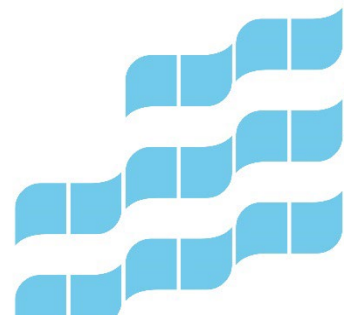
Tutkinnon perusteissa on tarkoituksenmukaista painottaa valinnaisten tutkinnon osien merkitystä. Niiden osuutta lisäämällä parannetaan opiskelijan työllistymisedellytyksiä ja yritysten mahdollisuuksia saada osaava henkilöstä muuttuvissa tilanteissa. Valinnaisuuden painottamiseksi ehdotetaan seuraavia muutoksia:

- pakollisen tutkinnon osan ”Matkailun asiakaspalvelu” osaamispistemäärän vähentämistä 30 osaamispisteeseen ja
- valinnaisten tutkinnon osien ”Hotellin asiakaspalvelu”, ”Matkailupalvelujen tuotteistaminen”, ”Ohjelmapalvelujen toteuttaminen” ja ”Matkapalvelujen myynti ja välitystoiminta” osaamispistemäärän lisäämistä 40 osaamispisteeseen sekä
- valinnaisten tutkinnon osien ”Hyvinvointimatkailussa toimiminen” ja ”Opastuspalvelut” osaamispistemäärän muuttamista 15 osaamispisteeseen.

Lisäksi pakollisen ja valinnaisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin tulee lisätä pukeutumista, työaikojen noudattamista sekä hyviä käytöstapoja koskevat vaatimukset. Perustutkintojen yhteisistä kielitaitovaatimuksista huolimatta esitetään, kansainvälisen matkailualan vaatimuksista johtuen, että asiakkaita tulee palvella vähintään kahdella vieraalla kielellä yhden vieraan kielen sijaan.

Seuraavassa kommentit tutkinnon osittain niistä perusteluonnoksen tutkinnon osista, joiden sisällöistä ja ammattitaitovaatimuksista on lausuttavaa.

Matkailualan asiakaspalvelu tutkinnon osa, 40 osp: Tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin tulisi sisällyttää hygieniapassi.



Hotellin asiakaspalvelu tutkinnon osa, 30 osp:

Hotellijärjestelmän ja yleisimpien varauskanavien käyttö ammattitaitovaatimukseen on tehty hyvä lisäys ”tietää hotellin liiketoiminnan kannalta keskeiset tunnusluvut”.

Hotellin lähtöselvityksessä palveleminen ammattitaitovaatimukseen ”laskuttaa lähtöselvityksen”, ehdotetaan ”veloittaa lähtöselvityksen”.

Hyvinvointimatkailussa toimiminen tutkinnon osa, 25 osp:

Hyvinvointimatkailussa toimiminen ammattitaitovaatimukseen ”huolehtii tarvittaessa tarjottavien tuotteiden esille laitosta ja esittelystä” ehdotetaan lisäystä ”sekä pystyy kertomaan asiakkaille tuotteiden terveysvaikutuksista”.

Majoituspalvelut tutkinnon osa, 15 osp: Hotellit soveltuvat majoituspalveluja tarjoavaksi yritykseksi. Ehdotetaan rajauksen poistamista.

Matkapalvelujen myynti ja välitystoiminta tutkinnon osa, 30 osp: Tutkinnon osan nimi ehdotetaan muutettavaksi ”Liikematkustuspalvelujen myynti” tai ”Matkustuspalvelujen myynti”. Myyntiin ja neuvontaan valmistautuminen ammattitaitovaatimuksen kohta ”tarkistaa asiakastilojen siisteyden”, ehdotetaan poistettavaksi.

Opastuspalvelut 25 osp: Osaamisen osoittamistavasta ehdotetaan poistettavaksi ryhmän minimikoko.

Virtuaaliopastuksen suunnittelu ja toteutus 20 osp: ammattitaidon osoittamistapoihin tulisi täsmentää lisäyksellä ”erilaisille asiakasryhmille”.

Lausuntopyyntöön liitteenä olleesta perusteluunnoksesta puuttui ”Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti” tutkinnon osan kuvaukset.

Uusi tutkintonimike:

Matkailun asiakaspalvelija-tutkintonimike on käyttökelpoinen, ellei löydy osaamisen laajuutta paremmin kuvaavaa nimikettä. Tärkeää on, että tutkintonimikkeen englanninkielinen käännös on työelämässä tunnistettava.

Tampere 11.4.2023

Tampereen kaupunki
Elinvoiman- ja kilpailukyvyyn palvelualue

Pekka Salmi
apulaispormestari

