Lajin tekninen kuvaus

312 Matkailu



1 Kilpailulajin perustiedot 3
2 Yhteiset teemat lajissa 5

© Skills Finland

1 Kilpailulajin perustiedot

1.1 Kilpailulajin lajinumero ja nimi

312 - Matkailu

1.2 Kilpailumuoto

Kilpailu on parikilpailu.

1.3 Kilpailijoiden ikäraja

22 vuotta.

1.4 Ammatilliset tutkinnot ja osaamisalat

Tämän lajin tehtävät perustuvat matkailualan perustutkintoon. Perustutkinnon ammattinimike on matkailun asiakaspalvelija. (Matkailualan perustutkinto - ePerusteet)

Matkailun asiakaspalvelija työskentelee matkailualan asiakaspalvelu-, myynti-, neuvonta- ja ohjelmapalvelutehtävissä. Työpaikka voi olla esimerkiksi hotelli, matkailukeskus, ohjelmapalveluyritys, matkatoimisto, matkailuneuvonta tai muu matkailualan yritys.

Työhön kuuluu asiakkaiden palvelemista, matkailupalveluiden myyntiä ja markkinointia, matkailutuotteiden suunnittelua ja toteutusta sekä erilaisten ohjelmapalveluiden järjestämistä. Työssä korostuvat asiakaspalveluosaaminen, kielitaito, kulttuurien tuntemus, vastuullinen toiminta sekä kyky toimia erilaisissa palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa.

1.5 Yleiskuvaus kilpailulajista

Matkailun asiakaspalvelija toimii asiakaslähtöisesti matkailijan palveluketjun eri vaiheissa. Työssä yhdistyvät asiakaspalvelu, myynti, markkinointi, opastus sekä matkailupalveluiden suunnittelu ja toteutus. Työ edellyttää hyviä vuorovaikutus- ja kielitaitoja, kulttuurien tuntemusta sekä kykyä toimia erilaisissa palvelu- ja asiakastilanteissa.

Matkailun asiakaspalvelija työskentelee vastuullisesti, turvallisesti ja kestävän matkailun periaatteita noudattaen. Hän osaa toimia itsenäisesti sekä työryhmän jäsenenä, ratkaista asiakkaiden tarpeisiin liittyviä tilanteita ja kehittää palveluita eri asiakasryhmille.

Taitaja-kilpailussa kilpailijat työskentelevät pareittain työelämää vastaavissa matkailualan asiakaspalvelu-, myynti-, tuotteistamis- ja ohjelmapalvelutilanteissa. Kilpailutehtävät voivat sisältää esimerkiksi majoituspalveluiden asiakaspalvelua, matkailutuotteiden esittelyä ja myyntiä, matkailupalveluiden suunnittelua, ohjelmapalveluiden toteuttamista sekä erilaisten asiakastilanteiden ratkaisemista.

Kilpailussa arvioidaan asiakaspalveluosaamista, vuorovaikutus- ja kielitaitoa, tuotteistamisosaamista, ongelmanratkaisukykyä, yhteistyötaitoja sekä kestävän matkailun periaatteiden noudattamista.

1.6 Kilpailulajin osaamisvaatimukset

Kilpailutehtävät perustuvat matkailualan perustutkinnon kiitettävän tason osaamisvaatimuksiin.

Kilpailijalta edellytetään, että hän:

• toimii asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa asiakaslähtöisesti ja ammattimaisesti
• tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja suosittelee niihin sopivia matkailupalveluita
• suunnittelee ja toteuttaa erilaisia matkailupalveluita ja ohjelmia
• huomioi työssään eri kulttuurit ja kansainväliset asiakkaat
• viestii sujuvasti suomeksi ja englanniksi
• työskentelee tavoitteellisesti sekä itsenäisesti että osana työparia
• toimii vastuullisesti kestävän matkailun periaatteiden mukaisesti
• huomioi turvallisuuden sekä matkailualan toimintaa ohjaavat säädökset
• hyödyntää työssään matkailualan digitaalista toimintaympäristöä
• vastaanottaa palautetta ja kehittää toimintaansa sen perusteella

Kilpailussa korostuvat asiakaspalveluosaaminen, kielitaito, myynti- ja tuotteistamisosaaminen, yhteistyötaidot, ongelmanratkaisukyky, palveluasenne sekä kyky toimia erilaisissa matkailualan asiakastilanteissa.

© Skills Finland

2 Yhteiset teemat lajissa

2.1 Kestävä kehitys

Matkailualalla kestävä kehitys tarkoittaa vastuullista toimintaa, jossa huomioidaan ympäristö, paikalliset yhteisöt, asiakkaat sekä toiminnan taloudellinen kannattavuus. Kestävän matkailun periaatteet näkyvät palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja asiakaspalvelussa.

Ekologinen kestävyys

- kilpailija huomioi ympäristövaikutukset palveluita suunnitellessaan ja toteuttaessaan
- asiakkaille osataan suositella ympäristöä vähemmän kuormittavia vaihtoehtoja, kuten julkista liikennettä
- toiminnassa pyritään vähentämään hävikkiä sekä materiaalien ja energian tarpeetonta kulutusta
- kilpailija huomioi kestävän matkailun periaatteet tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa

Taloudellinen kestävyys

- kilpailija ymmärtää kannattavan toiminnan merkityksen matkailualalla
- palvelut suunnitellaan asiakkaiden tarpeita ja yrityksen toimintaa tukeviksi
- kilpailija osaa arvioida ratkaisujen toteuttamiskelpoisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta
- toiminnassa huomioidaan kustannustehokkuus ja resurssien vastuullinen käyttö

Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys

- kilpailija huomioi asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat ja tarpeet
- paikallisen kulttuurin, palveluiden ja yritysten tuntemus näkyy asiakaspalvelussa ja palvelusuosituksissa
- asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, kunnioittavasti ja ammattimaisesti
- turvallinen, esteetön ja saavutettava matkailu huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa

Kestävän kehityksen periaatteet näkyvät kilpailutehtävien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa osana matkailualan ammattitaitoa.

2.2 Yrittäjyys

Matkailualalla yrittäjyys näkyy asiakaslähtöisenä, oma-aloitteisena ja vastuullisena toimintana. Kilpailijalta edellytetään kykyä tunnistaa asiakkaiden tarpeet, tuottaa laadukkaita palveluita sekä toimia kannattavan liiketoiminnan periaatteiden mukaisesti.

Yrittäjyys näkyy kilpailulajissa muun muassa seuraavasti:

- kilpailija selvittää asiakkaiden tarpeita ja suosittelee niihin sopivia palveluita
- kilpailija toimii palvelu- ja myyntihenkisesti erilaisissa asiakastilanteissa
- kilpailija suunnittelee työnsä tarkoituksenmukaisesti ja käyttää aikaa tehokkaasti
- kilpailija huomioi toiminnassaan kustannustehokkuuden ja kannattavuuden
- kilpailija ennakoi työtilanteita ja huolehtii tiedonkulusta työyhteisössä
- kilpailija vastaanottaa palautetta ja kehittää toimintaansa sen perusteella
- kilpailija toimii vastuullisesti ja edistää myönteistä asiakaskokemusta

Kilpailutehtävissä arvioidaan muun muassa asiakaspalveluosaamista, myyntitaitoja, palveluiden suunnittelua, yhteistyötaitoja sekä kykyä toimia yrittäjämäisesti erilaisissa matkailualan tilanteissa.

© Skills Finland

2.3 Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Matkailualalla työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat osa laadukasta asiakaspalvelua ja vastuullista toimintaa. Kilpailijan tulee huolehtia omasta turvallisuudestaan, asiakkaiden turvallisuudesta sekä turvallisen toimintaympäristön ylläpitämisestä.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi näkyvät kilpailulajissa muun muassa seuraavasti:

- kilpailija noudattaa matkailualan turvallisuusohjeita, säädöksiä ja toimintatapoja
- kilpailija huomioi asiakkaiden turvallisuuden kaikissa palvelutilanteissa
- kilpailija toimii luottamuksellisesti ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta
- kilpailija tunnistaa mahdollisia riskitilanteita ja osaa toimia niiden edellyttämällä tavalla
- kilpailija hyödyntää ensiaputaitojaan tarvittaessa
- kilpailija huolehtii ergonomisista työskentelytavoista ja työssä jaksamisesta
- kilpailija toimii rakentavasti työparin sekä muiden toimijoiden kanssa
- kilpailija ylläpitää turvallista, tasapuolista ja ammattimaista työilmapiiriä

Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin periaatteet huomioidaan kilpailutehtävien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa osana matkailualan ammattitaitoa.

© Skills Finland
312 Matkailu