



Opetushallitukselle

## MATKAILUPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON PERUSTEIDEN LUONNOS

Viite: OPH-2904-2017

Palvelualojen ammattiliitto PAM kiittää mahdollisuudesta kommentoida matkailupalvelujen ammattitutkinnon perusteiden luonnosta.

PAM on 35 000 matkailualalla työskentelevällä jäsenellään alan merkittävin työntekijöiden edustaja. Liiton jäsenet toimivat laajasti matkailupalvelujen eri tehtävissä, mm. vastaanottovirkailijoina, puhdistus- ja siivoustehtävissä, turvallisuustehtävissä sekä neuvonta-, myynti- ja yleisissä asiakaspalvelutehtävissä.

### **Tutkintojen perusteiden työelämälähtöisyys ja tutkinnonosat**

Osaavat työntekijät ovat menestyvän kotimaisen matkailualan avaintekijä. Alan ammatillisten tutkintojen perusteiden tulee tukea paitsi ammatillisen substanssiosaamisen kehittämistä, myös laajemmin työelämätaitoja sekä oppimisen metataitoja.

Matkailupalvelujen ammattitutkinnon perusteiden luonnos on monipuolinen ja melko laadukas kokonaisuus, mutta se ei pidä sisällään eräitä työelämän näkökulmasta tärkeitä elementtejä.

Perusteita valmistelleeseen työryhmään ei ole kuulunut selkeää työntekijätasoa edustavaa jäsentä. Ammatillisen koulutuksen kolmikantaisen kehittämisen näkökulmasta tämä on puute. Alan työntekijät tuovat valmisteluun oleellista tietoa alan luonteesta, työtehtävistä ja työtavoista.

Pakollisessa tutkinnon osassa *2.5 matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen* tulisi nähdä työsuojelu laajemmassa kontekstissa. Tällä hetkellä painotus on lähinnä turvallisuusohjeissa ja -määräyksissä. Tämä on sinänsä hyvä asia, mutta kaipaa rinnalleen myös muuta työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvää osaamista, kuten työterveyteen ja -olosuhteisiin sekä työsuojeluvaltuutetun tehtäviin liittyviä seikkoja. Ammattitutkintotasolla on kohtuullista odottaa melko syvällistä työsuojelukysymysten osaamista.



Ammattitutkintotasolla on aivan oleellista, että tutkinnon suorittaja tuntee oman alansa työehtosopimuksen ja osaa soveltaa sitä käytännössä sekä tietää työpaikan luottamusmiehen tehtävät. Tällä hetkellä perusteissa ei käsitellä työehtosopimusta tai luottamusmiehen asemaa millään tavalla.

### **Tutkinnon osat ja tutkinnon muodostuminen**

Tutkinto koostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta sekä 2-3 valinnaisesta tutkinnon osasta. Kokonaisuus on siis melko hyvällä tavalla joustava ja ammattitutkintotasolle sopiva.

Pakollinen tutkinnon osa *2.5 matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen* tarttuu kiitettävällä tavalla palvelualojen oleellisimpaan osaamiseen. Asiakaspalveluosaaminen on koko suomalaisten työmarkkinoiden tulevaisuuden oleellisimpia menestystekijöitä. On tärkeää, että nimenomaan se nostetaan kaikille pakolliseksi tutkinnon osaksi.

### **Vaadittava ammattitaito, ammattitaidon osoittaminen ja hyväksytyt suorituksen kriteerit**

Esitämme, että pakolliseen tutkinnon osaan *2.5 matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen* tehdään seuraavat lisäykset:

- Tuntee syvällisesti oleelliset työsuojelukysymykset ja osaa soveltaa niitä työhönsä
- Tuntee toimialalla sovellettavan työehtosopimuksen
- Tuntee työpaikan luottamusmiehen, tietää luottamusmiehen tehtävät sekä sen, miten luottamusmies valitaan
- Tuntee työpaikan työsuojeluvaltuutetun, tietää työsuojeluvaltuutetun tehtävät sekä sen, miten työsuojeluvaltuutettu valitaan

#### **Mikko Laakkonen**

koulutuspoliittinen asiantuntija  
Palvelualojen ammattiliitto PAM

#### **Markku Björn**

sopimusasiantuntija  
Palvelualojen ammattiliitto PAM