

Matkaoppaan ammattitutkinto / 2011

Matkanjohtajana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset	
<p>Taustatietojen selvittäminen ja matkaohjelman suunnittelu</p>	<p>MATKANJOHTAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää asiakasryhmän taustatiedot, toiveet ja tarpeet perusteellisesti • kartoittaa asiakasryhmän erityistarpeet ennakoivasti • selvittää kohteen tarjoamat mahdollisuudet monipuolisesti • selvittää kohteen erityisolosuhteet realistisesti • käyttää kulttuurisensitiivistä^{*)} harkintaa valinnoissaan • hankkii laajoja ja ajantasaisia taustatietoja monipuolisesti • seuraa medioita ja kerää niistä tietoa aktiivisesti • hyödyntää aikaisempien toimeksiantojen matkaohjelmia ja analysoitua asiakaspalautetta • suunnittelee matkan järjestelyt toimeksiantajan arvojen ja ohjeiden mukaan vastuullisesti • noudattaa voimassa olevaa valmismatkalakia ja viranomaismäärä- yksiä tarkasti • laatii toimivan varasuunnitelman • laatii turvallisuussuunnitelman riskianalyysin perusteella.
<p>Matkanjohtaminen ja opastaminen</p>	<p>MATKANJOHTAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa matkaohjelmaa ja resursseja sopimuksen mukaisesti ja luotettavasti • pukeutuu tilanteen mukaisesti, yrityksen liikeidean huomioiden • toimii viranomais- ja matkustusmääräysten mukaan • toimii asiakaslähtöisesti • soveltaa vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja monikulttuurisissa yhteisöissä asianmukaisesti ja hienotunteisesti • opastaa ja toimii kulttuurisensitiivisesti^{*)} palveluketjuissa • luo opastaessaan houkuttelevia ja vetovoimaisia mielikuvia kohteista monipuolisesti • käyttää tarvittavia teknisiä laitteita^{*)} ammattimaisesti • noudattaa aikataulua • pysyy reitillä ja osaa tehdä siihen tarvittavia muutoksia • havainnoi tilanteita aktiivisesti ja reagoi niihin nopeasti



Matkanjohtaminen ja opastaminen	<p>MATKANJOHTAJA</p> <ul style="list-style-type: none">• pysyy poikkeustilanteissa rauhallisena ja rauhoittaa asiakkaita• käyttäytyy ammattimaisesti ja hyvien tapojen mukaisesti• johtaa ryhmää jämäkästi• antaa tilaa matkailijan omalle kokemukselle ja elämykselle hienotunteisesti• soveltaa ryhädynamiikan taitoja• vaihtaa tarvittaessa roolia matkanjohtajasta oppaaksi luontevasti• hyödyntää kohteen erityispiirteitä monipuolisesti opastuksessa• kertoo kohteesta kiinnostavia tarinoita• huomioi matkakohteen kulttuurin erityispiirteet ja tabut toiminnassaan• toimii kulttuurien välisenä tulkkina objektiivisesti ja sensitiivisesti^{*)}• neuvoo tarvittaessa asiakkaita vakuutusasioissa.
Poikkeustilanteessa toimiminen	<p>MATKANJOHTAJA</p> <ul style="list-style-type: none">• toimii opastuksen riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman mukaan• toimii tarvittaessa opastuksen varasuunnitelman mukaan• varmistaa opastettavan reitin turvallisuuden ja esteettömyyden• ohjeistaa asiakkaita turvalliseen toimintaan ja mahdollisten turvavälineiden käyttöön• antaa tarvittaessa ensiapua vähintään hätäensiavun tasoisesti• tiedottaa asiakkaita asiallisella tavalla poikkeusjärjestelyistä ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla• seuraa viranomaistiedotteita• osoittaa suunnitelmissa ja toiminnassa olevansavastuullinen matkailualan ammattilainen• toimii rohkeasti ja määrätietoisesti viranomaisten kanssa• ottaa huomioon valmismatkalain määräämän auttamisvelvollisuuden ja muut erityisvaatimukset huolellisesti.
Oman työn arvioiminen, kehittäminen ja laadun varmistaminen	<p>MATKANJOHTAJA</p> <ul style="list-style-type: none">• perustelee erikoisosaamisensa luotettavasti• arvioi realistisesti omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan ja keinoja kehittyä oppaana• arvioi ammattietiikan ja ammatti-identiteetin merkitystä työssä ja sen kehittämisessä• ylläpitää ja kehittää osaamistaan, tietojaan ja taitojaan jatkuvasti• kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja analysoi sitä• reagoi asiakaspalautteeseen nopeasti• välittää palautteen tarvittaessa muille palvelun tuottajille.

KÄYTÄNNÖSSÄ OPITTUA:

- TARKISTA MATKANJÄRJESTÄJÄN, OMAT JA ASIAKKAIDEN VAKUUTUSTURVA
- LAADI MATKASUUNNITELMA JA VARASUUNNITELMA
- TEE RISKIKARTOITUS (KOKO MATKA, JOKAINEN KOHDE, MATKA-AIKA)
- TEE TURVALLISUUSSUUNNITELMA RISKIKARTOITUKSEN PERUSTEELLA
- OTA KAIKKIEN ASIAKKAIDEN JA MATKAN OSATUOTTAJAIN YHTEYSTIEDOT YLÖS JA PÄÄKUMPPANEIDEN NUEMROT PUHELIMEEN VALMIIKSI
- TUTKI REITTI ETUKÄTEEN (TIETYÖT, LIIKENNEMUUTOKSET, MIELENKIINTOISET KOHTEET, WC- PAIKAT)
- VARMISTA, ETTÄ LINJA-AUTOSSA ON MIKROFONI (TOIMIVA)

Yritysten ja yhteisöjen elinkaaripalvelut 31 vuoden kokemuksella
Perustaminen - Kehittäminen - Omistajanvaihdokset



Kärki Konsultit Ky

Yritysten ja yhteisöjen elinkaari palvelut

Perustaminen - Kehittäminen - Omistajanvaihdokset

- VARMISTA, ETTÄ LINJA.AUTOSSA ON MUSIIKKISOITIN, TV / VIDEOLAITTEET YM. TEKNISIÄ VÄLINEITÄ. PITKÄLLÄ MATKALLA SAATTAVAT OLLA TARPEELLISIA.
- VARMISTA, ETTÄ LINJA-AUTOSSA ON WC JA ETTÄ SE TOIMII
- VARMISTA, ETTÄ LINJA-AUTON ILMASTOINTI TOIMII
- VARMISTA RUOKAILU-, MAJOITUS- JA KOHDEPAIKKOJEN AIKATAULUT VIELÄ KERRAN...ILMOITA TEKSTARILLA NOIN 1 H ENNEN TULOSTANNE JA PYYDÄ VASTAAJALTA KUITTAUS VIESTIIN REAGOIMISESTA
- OTA MUKAAN KAMERA
- OTA MUKAAN ENSIAPULAUKKU
- (TURVALLISUUSUUNNITELMASSA ON MERKITTÄVÄ LÄHIMMÄT SAIRAALAT/ENSIAVUN SAAMISEN KOHTEET)
- OTA MUKAAN PUHELIMESI
- OTA MUKAAN PUHELIMESI LATURI
- VARMISTA MATKAN JÄRJESTÄJÄLTÄ, MITEN TOIMITAAN, JOS JOKU KÄYTTÄYTYY AGRESSIIVIESESTI TAI JUOPUU MATKALLA
- VARISTA OSALLISTUJEN LÄÄKITYKSET (ENNAKKOKYSELY TURVALLISUUSUUNNITELMAAN) JA MUISTUTA HEITÄ OTTAMAAN NE MUKAAN
- OTA OMAT HENKILÖKOHTAISET TAVARASI JA LÄÄKKEESI
- OTA MUKAAN ERILAISIA VAATTEITA; KYLMÄÄ, KUUMAA, SAETTA VARTEN (MUISTA MYÖS JALKINEET)
- MIETI OHJELMAA LINJA-AUTOON MAHDOLLISTEN PITKIEN MATKUSTUSAIKOJEN VARALLE
- MUISTA ETTÄ ET KULJE KOSKAAN LIIKKUVASSA AUTOSSA- PYYDÄ KULJETTAJAA PYSÄHTYMÄÄN ENNEN LIIKKUMISTA
- MUISTA TURVAVYÖT- ITSELLÄ JA MATKUSTAJILLA (VASTUU MUISTUTTAA JA KEHOTTAA LAITTAMAAN NE)
- **ÄLÄ OTA TURHIA RISKEJÄ. HYVIN SUUNNITELTU OHJELMA ON PÄÄASIA JA HYVIN ETUKÄTEEN SUUNNITELTUNA SE ON PARAS TAE ONNISTUMISESTA.**
- **OLET SEKÄ RYHMÄN ETTÄ KULJETTAJAN JOHTAJA, SINULLA ON VALTAA JA SINUA ON TOTELTAVA.**
- **OLE RAUHALLINEN VAIKKA MITÄ TAPAHTUISI – ASIAT JÄRJESTYVÄT, JA JONKUN PITÄÄ PYSYÄ TOLKUISSAAN.**
- **MUISTA 112 JA VAARATILANTEEN TOIMINTAOHJEET**
- **OLE REIPAS JA ROHKEA. OLE ILOINEN. KAIKKI EI KUITENKAAN MENE KUTEN PITÄISI. EI SE HAITTAA.**

TEE ETUKÄTEEN LISTA:

1. MIKÄ ON MATKAN TARKOITUS JA TAVOITE JA KUKA SIINÄ ON VASTUULLINEN TOIMIJA
2. MITÄ PITÄÄ SOPIA KOHTEISTA JA KULJETUKSISTA
3. MITÄ PITÄ TIEDOTTAA MATKALLE LÄHTIJÖILLE
4. MITÄ PITÄÄ OTTAA MUKAAN MATKANJOHTAJAN ROOLISSA
5. MITÄ PITÄÄ OTTAA MUKAAN ITSEÄ VARTEN
6. MITÄ PITÄÄ TILATA, MONISTAA, VARATA, SOPIA
7. KETKÄ OVAT VASTUUKUMPPANEITA, TYÖKAVEREITA MATKALLA
8. MUISTA HENKILÖTIETOSUOJA – EI KERÄTÄ TURHAA TIETOA JA SÄILYTETÄÄN SAADUT TIEDOT ERITTÄIN HYVÄSSÄ TIETOTURVASSA (matkalle lähtijöiden henkilötiedot, lääkitykset ym.)
9. OTA PALAUTE TEHTÄVÄÄN KUULUVANA 'LUONTAISETUNA', ÄLÄ HENKILÖKOHTAISENA
10. KERÄÄ PALAUTETTA – SITÄ KAUTTA SAAT OSAAMISTA JA VARMUUTTA SEURAAVAAN KERTAAN

Yritysten ja yhteisöjen elinkaari palvelut 31 vuoden kokemuksella
Perustaminen - Kehittäminen - Omistajanvaihdokset

Kärki Konsultit Ky

Ella Kärki
040- 510 3289
karkikonsultit@gmail.com
www.karkikonsultit.fi

Kärki Konsultit Ky
Käyntiosoite:
Porokylänkatu 3
75530 Nurmes
Y-tunnus 0830469-0