

Matkailun asiakaspalvelija

MATKAILUPALVELUALA | MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO

Asiakaspalveluhenkisyttä ja vuorovaikutusta! Vastaanottovirkailija työskentelee hotellin, kylpylän tai muun matkailukohteen vastaanotossa. Matkailupalvelujen tuottaja puolestaan tarjoaa elämyksiä asiakkaille. Työssä pääsee ideoimaan ja ohjaamaan asiakasryhmiä.

Tutkintotyyppi	Perustutkinto
Hakuaika	13.02.2025 - 03.12.2025
Opintojen laajuus	180 (osp)
Aloituspäivämäärä	04.09.2025
Opintojen kesto	2 - 3 vuotta
Opiskelutapa	Lähiopiskelu
Paikkakunta	Joensuu
Kampus	Joensuu Niskala
Lähipäivät	Lähiopetusta on arkipäivisin klo 8.00-18.00 välillä. Työelämässä ja projekteissa toimiminen edellyttää osallistumista iltaisin ja viikonloppuisin.

Kenelle

Koulutus soveltuu sinulle, joka olet kiinnostunut matkailualan myynnin, majoituksen tai ohjelmopalvelujen toteuttamisen asiakaspalvelutehtävistä ja haluat palvella ja neuvoa niin kotimaisia kuin ulkomaisia asiakkaita.

Matkailun asiakaspalvelijan työssä tarvitsen hyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja, yhteistyökykyä sekä monipuolista kielitaitoa.

Koulutuksen sisältö

Koulutus antaa sinulle valmiudet monipuolisiin palvelutehtäviin matkailu-, majoitus- ja ravitsemisalalla. Opit tuottamaan palveluja ja tuotteita asiakaslähtöisesti asiakkaiden arkeen, juhlaan ja vapaa-aikaan. Palveluilla voit vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin, viihtyvyyteen ja turvallisuuteen.

Työssäsi matkailupalvelun asiakaspalvelijana suunnittelet, myyt ja toteutat matkailupalveluja sekä ohjaat, innostat ja neuvot asiakkaita. Keskeistä osaamista on myös asiakaspalvelu hotelleissa ja muissa majoitusyrityksissä. Ne tarjoavat kansainvälisen työympäristön, jossa tarvitaan kielitaitoa.

Koulutuksen aikana

- perehdyt elämyksiä tuottavien ohjelmapalveluiden valmisteluun, toteutukseen sekä jälkitoimiin
- opit käyttämään hotellijärjestelmiä ja varauskanavia
- opit tuntemaan majoitusalan liiketoimintaa ja eri osastojen työtehtäviä.

Opintoihin voi sisällyttää muun maussa ravintolan asiakaspalvelua, opastuspalveluja tai markkinointia. Opinnot sisältävät projekti- ja tiimioppimista ja niissä voi painottaa yrittäjyyttä ja kansainvälisyyttä.

[Tutkinnon perusteet](#)

Perustiedot

Kielitaito

Tässä koulutuksessa edellytetään opiskelijalta suomen kielen taitotasoa YKI 3 tai B1.1 Toimiva peruskielitaito. Jos äidinkielenä ei ole suomi, liitä hakemukselle todistus suomen kielen taidosta. Katso hyväksytyt [todistukset kielitaidosta](#).

Pohjakoulutus

Perusopetuksen oppimäärä tai vastaavat tiedot

Terveydentila

Alalla toimiminen edellyttää hyvää fyysistä kuntoa.

Kustannukset

Opetus on maksutonta. Kustannuksia tulee työvaatteista ja -kengistä. Kaikille Riverian opiskelijoille suositellaan kannettavaa tietokonetta opiskelun työkaluksi. Opiskelijat hankkivat tietokoneen omakustanteisesti.

Oppivelvolliselle opiskelusta ei aiheudu kustannuksia. Oppilaitos tarjoaa oppikirjat, -materiaalit ja opiskelussa tarvittavat työasut ja -välineet sekä kannettavan tietokoneen.

Opintojen jälkeen

Jatko-opintomahdollisuudet

Ammatillisen perustutkinnon suorittaminen antaa yleisen jatko-opintokelpoisuuden. Opintoja voi

jatkaa esimerkiksi ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa.

Työpaikat

Tutkinnon suorittanut voi työskennellä esimerkiksi hotelleissa tai muissa majoitusliikkeissä, matkailukeskuksissa, ohjelmapalveluyrityksissä, myyntipalveluissa, keskusvaraamoissa tai liikenneyhtiöissä.