Hyria

Matkailualan asiakaspalvelija

Toteutustapa: Monimuoto
Tutkinto: Matkailualan perustutkinto
Koulutusalat: Palvelualat
Koulutus alkaa: 01.02.2027
Hinta: 0€

Haluatko työskennellä kansainvälisessä ilmapiirissä ja luoda asiakkaille unohtumattomia elämyksiä? Matkailualan asiakaspalvelun koulutuksessa opit ihmisten parissa työskentelystä ja kehityt asiakaspalvelussa sekä suomen kielessä.

Matkailualan asiakaspalvelijana toimit osana matkailupalveluja, joissa tärkeintä on asiakkaiden turvallisuus, viihtyvyys ja onnistunut palvelukokemus. Työ on vaihtelevaa ja vaatii joustavuutta, ongelmanratkaisukykyä ja hyvää kielitaitoa.

Koulutuksen aikana opit suunnittelemaan ja toteuttamaan asiakaslähtöisiä palveluita matkailualan tarpeisiin. Opinnoissa korostuvat käytännön työtilanteet, yhteistyö ja vastuullinen toiminta. Osaamisesi karttuu, jotta osaat toimia eri asiakaspalvelutilanteissa ja osana myös tuottaa ruokien ja juomien myyntiä. Osaat myös toimia anniskelutehtävissä sekä huolehtia asiakkaiden viihtyvyydestä ja palvelukokemuksesta.

Kenelle tarkoitettu

Kenelle tarkoitettu

Koulutuksen kohderyhmänä ovat uutta ammattia hankkivat henkilöt, jotka haluavat työllistyä matkailualan työtehtäviin. Koulutusta on mahdollista suorittaa myös englanninkielisenä.

Opiskelijaksi hakeutuvalla ei tarvitse olla voimassa olevaa alan työsuhdetta tai työkokemusta, mutta nämä katsotaan hakeutumisvaiheessa hakijalle eduksi. Hakija, jolla on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde alan työpaikkaan, ohjataan mahdollisuuksien mukaan suorittamaan tutkinto oppisopimuskoulutuksena.

Tällaisiin töihin voit päästä

Matkailualan asiakaspalvelun osaajana voit työllistyä esimerkiksi hotelleihin, matkailu- ja ohjelmapalveluyrityksiin, leirintäalueille, matkatoimistoihin sekä hiihto- ja matkailukeskuksiin. Työtehtäviä ovat muun muassa vastaanotto-, neuvonta-, myynti- ja asiakaspalvelutehtävät erilaisissa matkailualan yrityksissä. Alan osaaminen tarjoaa mahdollisuuksia työskennellä myös kansainvälisessä toimintaympäristössä.

Toteutustapa

Koulutus toteutetaan lähi- ja etäopiskeluna sekä työssäoppimisena työpaikalla. Koulutuksen kesto on 4kk joista n. puolet on teoriaa ja puolet työssäoppimista.

Opit palvelemaan asiakkaita matkailualan erilaisissa toimintaympäristöissä, hyödyntämään digitaalisia työvälineitä, myymään palveluja sekä toimimaan sujuvasti suomeksi ja englanniksi. Koulutus vahvistaa asiakaspalvelu-, viestintä- ja työelämätaitojasi.

Koulutuksen hinta

Hinta: 0€

Oppivelvollisuuden lain piirissä olevat opiskelijat

Koulutus on maksuton oppivelvollisuuslakia koskeville opiskelijoille sen kalenterivuoden loppuun, jona opiskelija täyttää 20 vuotta. Maksuttomuus koskee seuraavia:

- opetuksessa tarvittavat oppikirjat ja muut materiaalit
- opetuksessa tarvittavat työvälineet, -asut ja -aineet
- **tutkintoon/koulutukseen** kuuluvat välttämättömät lupakortit ja pätevyydet

Oppivelvollisuuslaki koskee pääosin vuonna 2005 tai sen jälkeen syntyneitä henkilöitä. Oppivelvollisuuslaista voi lukea lisää Opetus- ja kulttuuriministeriön sivuilta.

Muut opiskelijat

Myös muille opiskelijoille itse koulutus on maksutonta. Kustannuksia saattaa aiheutua kuitenkin seuraavista:

- opetuksessa tarvittavat oppikirjat ja muut materiaalit
- opetuksessa tarvittavat työvälineet, -asut ja -aineet
- **tutkintoon/koulutukseen** kuuluvat välttämättömät lupakortit ja pätevyydet

EU/ETA-alueen ulkopuolisten kansalaisten lukuvuosimaksu

EU/ETA-alueen ulkopuolelta opiskelutarkoituksessa Suomeen tulevan tai tulleen opiskelijan koulutus on maksullista ammatillisen koulutuksen lainsäädäntömuutosten myötä 1.8.2026 alkaen. Lue lisää lukukausimaksuista ohjesivulta

Tärkeää tietoa hakeutumisesta

Hae koulutukseen täyttämällä sähköinen hakemus viimeistään 6.1.2027. Vaihtoehtoisesti voit jättää hakuaikana paperihakemuksen työvoimaviranomaisen toimipisteeseen (paperihakemuslomake: www.suomi.fi , hakusana keha20e1. Kurssitunnus 26095646. Hakemus tulee jättää henkilökohtaisesti.

Huomioithan, että koulutushakemus on sitova, eikä sitä voi perua ilman pätevää syytä. Jättämällä koulutushakemuksen sitoudut osallistumaan koulutuksen valintatilaisuuteen ja aloittamaan koulutuksen, mikäli tulet siihen valituksi. Mikäli perut hakemuksen, et osallistu koulutuksen valintatilaisuuteen, tai et aloita koulutusta, työvoimaviranomainen selvittää oikeutesi työttömyysetuuteen (TTL 2 a luku 9 § 7 a-7 b sekä 2 a luku 10 §).

Tietoa työvoimakoulutuksista ja koulutuksen aikaisista etuuksista

- Työvoimakoulutus on opiskelijalle maksutonta.
- Työvoimakoulutus on ensisijaisesti tarkoitettu työttömille tai työttömyysuhan alaisille työnhakijoille, joiden työnhaku on voimassa.
- Koulutuksen ajalta sinulle voidaan maksaa samaa työttömyysetuutta, johon sinulla työttömänä ollessasi on oikeus.

- Mikäli et ole työtön tai työttömyysuhan alainen (lomautettu tai osa-aikatöissä) selvitä etukäteen mitä etuutta olet oikeutettu saamaan koulutuksen ajalta.

Valintaperusteet

Suomen kielen vaatimus B1.1.

Hyrian jatkuvan haun opiskelijavalinta jakautuu alasta riippumatta kolmen osa-alueen arviointiin: ***Motivaatio***, ***Opiskeluvalmiudet*** ja ***Työelämävalmiudet***. Pisteytyskriteereissä on suoraan hakemuksesta arvioitavia tietoja sekä erillisen soveltavuuskokeen tai haastattelun perusteella arvioitavia kohtia. Tämän lisäksi koulutus-/tutkintokohtaisesti voi olla käytössä ennakkotehtävä/-tehtäviä, jolla karsitaan suurista hakijamääristä haastateltavaksi pyydettävät hakijat.

Motivaatiota kartoittamalla pyritään selvittämään, miksi opiskelija hakeutuu koulutukseen ja siten tunnistamaan motivoituneet opiskelijat.

Opiskeluvalmiuksia arvioimalla halutaan kartoittaa opiskelijalla olevia valmiuksia ammatillisessa koulutuksessa suoriutumiseen.

Työelämävalmiuksia kartoittamalla pyritään arvioimaan hakijan soveltuvuutta alalle sekä yleisiä työelämätaitoja.

Hyrian opetuskieli on suomi. Hakijan kielitaito tulee olla alan vaatimukset täyttävä. Kielitaito osoitetaan kielikokeella tai vastaavalla todistuksella, mikäli äidinkieli on muu kuin suomi.

Kielikoe

Kyseessä olevan alan kielitaitotason vaatimus on **B1.1**.

Saat kutsun kielikokeeseen, jos äidinkielesi on muu kuin suomi. Voit osoittaa suomen kielen osaamisesi ilman kielikoetta, jos sinulla on:

1. Yki-todistus arvosanalla 3

2. Valtionhallinnon kielitutkinto arvosanalla Hyvä

3. Alle 3 kuukautta vanha Tuvan tai koto-koulutuksen kielitodistus, jossa kielitaitotason vaatimus on B1.1

4. Suomalainen perusopetuksen päättötodistuksessa S2-opinnot vähintään arvosanalla 8

5. Suomen kielellä suoritetun lukion päättötodistus

6. Suomen kielellä suoritettu ammatillinen tutkinto

Lähetä kielitaidon osoittavat todistukset internetin kautta. Mene osoitteeseen hyria.fi/yrityksille/yritystietoja. Löydät ohjeet Suojatun sähköpostin lähettäminen -otsikon alta. Lähetä liitteet suojatulla sähköpostilla osoitteeseen **hakemusliitteet@hyria.fi**. Älä käytä tavallista sähköpostia.

Saat tämän jälkeen sähköpostitse tiedon, riittävätkö todistuksesi osoittamaan kielitaitosi vai tuleeko sinun osallistua kielikokeeseen.

Jos suojatun sähköpostin lähettäminen ei onnistu, ota yhteyttä **hakijanpalvelut@hyria.fi,** puh. 020 690 159

Kielikokeet järjestetään joka kuukauden parittoman viikon keskiviikkona klo 14.00-16.15. Paikka ilmoitetaan kutsussa.

Koulutuksen rakenne

Matkailualan perustutkinto

Ammatilliset tutkinnon osat 145 osp

Tutkinnon yleinen osaaminen

Pakolliset tutkinnon osat (40 osp)

Matkailualan asiakaspalvelu (40 osp)

Valinnaiset tutkinnon osat (105 osp)

Hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelut (20 osp)

Hotellin asiakaspalvelu (30 osp)

Hyvinvointimatkailussa toimiminen (25 osp)

Kokouspalvelut (15 osp)

Majoituspalvelut (15 osp)

Matkailukeskuksessa toimiminen (15 osp)

Matkailupalvelujen markkinointiviestintä (20 osp)

Matkailupalvelujen tuotteistaminen (30 osp)

Matkapalvelujen myynti ja välitystoiminta (30 osp)

Tapahtumamatkailussa toimiminen (15 osp)

Ohjelmapalvelujen toteuttaminen (30 osp)

Opastuspalvelut (25 osp)

Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti (25 osp)

Virtuaaliopastuksen suunnittelu ja toteutus (20 osp)

Tutkinnon osa tai osia toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta (5 - 15 osp)

Yhteiset tutkinnon osat 35 osp

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi, valinnainen

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi toisena kielenä

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi toisena kielenä, valinnainen

Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi

Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi, valinnainen

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä, valinnainen

Toiminta digitaalisessa ympäristössä

Toiminta digitaalisessa ympäristössä, valinnainen

Taide ja luova ilmaisu

Taide ja luova ilmaisu, valinnainen

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen

Matematiikka ja matematiikan soveltaminen

Matematiikka ja matematiikan soveltaminen, valinnainen

Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen

Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen, valinnainen

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen

Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen

Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen, valinnainen

Työelämässä toimiminen

Työelämässä toimiminen, valinnainen

Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet

Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet, valinnainen

Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta

Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta, valinnainen

Liikunta ja terveystieto sekä työkyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Liikunta ja terveystieto sekä työkyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen, valinnainen

Kestävän kehityksen edistäminen

Kestävän kehityksen edistäminen, valinnainen

Oppisopimus

Jos sinulla on **koulutukseen liittyvän alan** työpaikka tai olet yrittäjä, sinulle voidaan tehdä oppisopimus. Oppisopimus tarkoittaa sitä, että sinä teet työtä työpaikalla tai omassa yrityksessä, ja käyt välillä koulussa. Täytä hakulomake alla olevasta linkistä.

Oppisopimuksen hakulomake

Oppisopimuskoulutus on perustutkinto-opiskelijalle maksuton.

Peruutusehdot

Tiedotamme opiskelupaikan saamisesta henkilökohtaisesti. Peruutus voidaan tehdä viimeistään 14 päivän kuluttua opiskelupaikkatiedon saamisesta. Jos aloitat koulutuksen tämän ajan sisällä, tässä tapauksessa peruutusoikeus päättyy koulutuksen aloittamiseen. Peruutusilmoitus tehdään sähköpostilla hakijanpalvelut@hyria.fi.

Maksullisissa koulutuksissa veloitamme koko opiskelijamaksun, mikäli koulutukseen valittu jättää saapumatta ilman peruutusilmoitusta. Opiskelijamaksua ei palauteta, jos opiskelija keskeyttää koulutuksen.

Peruutusehdot eivät koske oppisopimusopiskelijaa.

Oppilaitoksella on oikeus muuttaa koulutuksen sisältöä, siirtää koulutuksen ajankohtaa sekä peruuttaa koulutus.

Lisätietoja koulutuksesta

Lisätietoja saat Opetushallituksen ePerusteet -palvelusta:

- Matkailualan perustutkinnon perusteet

Lisätietoja:

Hakijan palvelut
Puhelinnumero
020 690 159
Sähköposti
hakijanpalvelut@hyria.fi

- Ota yhteyttä
- Lue lisää

Julia Puumalainen
Kouluttaja
Puhelinnumero
044 901 4304

Sähköposti

etunimi.sukunimi@hyria.fi

Toimipiste

Kruunu, Kauppalankatu 18, Hyvinkää

Ala

Koulutus- ja valmennuspalvelut » **Matkailuala**

- Ota yhteyttä