**OPINNÄYTEPORTFOLIO**

Opiskelu matkailupalveluiden tuottajaksi

Portfolio

Oma nimesi

Matkailupalveluiden tuottaja

Porvoon ammattiopisto

Aleksanterinkadun toimipiste

Ohjaaja Anneli Sagulin

Opponentti

Kevät 2015

Sisällys

[1 JOHDANTO 4](#_Toc353271932)

[2 TYÖSSÄOPPINEN I: ASIAKASPALVELU 5](#_Toc353271933)

[2.1 Työssäoppimispaikan esittely 5](#_Toc353271934)

[2.1.1 Liikeidea 5](#_Toc353271935)

[2.1.2 Asiakkaat 5](#_Toc353271936)

[2.1.3 Toiminnan organisointi 5](#_Toc353271937)

[2.1.4 Sesongit ja aukioloajat 5](#_Toc353271938)

[2.1.5 Markkinointi 5](#_Toc353271939)

[2.1.6 Historia 5](#_Toc353271940)

[2.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi 5](#_Toc353271941)

[2.2 Työssäoppimisjakso 5](#_Toc353271942)

[2.2.1 Perehdytys 5](#_Toc353271943)

[2.2.2 Työtehtävät 5](#_Toc353271944)

[2.2.3 Itsearviointi 5](#_Toc353271945)

[3 TYÖSSÄOPPIMINEN II: MATKALUPALVELUIDEN TOTEUTTAMINEN 7](#_Toc353271946)

[3.1 Työssäoppimispaikan esittely 7](#_Toc353271947)

[3.1.1 Liikeidea 7](#_Toc353271948)

[3.1.2 Asiakkaat 7](#_Toc353271949)

[3.1.3 Toiminnan organisointi 7](#_Toc353271950)

[3.1.4 Sesongit ja aukioloajat 7](#_Toc353271951)

[3.1.5 Markkinointi 7](#_Toc353271952)

[3.1.6 Historia 7](#_Toc353271953)

[3.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi 7](#_Toc353271954)

[3.2 Työssäoppimisjakso 7](#_Toc353271955)

[3.2.1 Perehdytys 7](#_Toc353271956)

[3.2.2 Työtehtävät 7](#_Toc353271957)

[3.2.3 Itsearviointi 7](#_Toc353271958)

[4 TYÖSSÄOPPIMINEN III: MAJOITUSPALVELUT 8](#_Toc353271959)

[4.1 Työssäoppimispaikan esittely 8](#_Toc353271960)

[4.1.1 Liikeidea 8](#_Toc353271961)

[4.1.2 Asiakkaat 8](#_Toc353271962)

[4.1.3 Toiminnan organisointi 8](#_Toc353271963)

[4.1.4 Sesongit ja aukioloajat 8](#_Toc353271964)

[4.1.5 Markkinointi 8](#_Toc353271965)

[4.1.6 Historia 8](#_Toc353271966)

[4.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi 8](#_Toc353271967)

[4.2 Työssäoppimisjakso 8](#_Toc353271968)

[4.2.1 Perehdytys 8](#_Toc353271969)

[4.2.2 Työtehtävät 8](#_Toc353271970)

[4.2.3 Itsearviointi 8](#_Toc353271971)

[5 MUITA AMMTILLISIA TEKSTEJÄ 9](#_Toc353271972)

[5.1 Raportteja 9](#_Toc353271973)

[5.2 Diaesityksiä 9](#_Toc353271974)

[5.3 Fiktiivisiä tekstejä 9](#_Toc353271975)

[6 TYÖNHAKU 10](#_Toc353271976)

[6.1 Työhakemus 10](#_Toc353271977)

[6.2 Ansioluettelo 10](#_Toc353271978)

[6.3 CV in English 10](#_Toc353271979)

[6.4 CV på svenska 10](#_Toc353271980)

[7 LOPUKSI 11](#_Toc353271981)

[LÄHTEET 12](#_Toc353271982)

[LIITTEET 13](#_Toc353271983)

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on portfolio eli… *Selitä, mikä on portfolio ja mitä alaa opiskelet ja missä. Voit kertoa hiukan itsestäsi ja esimerkiksi siitä, miksi hait tälle alalle.*

Portfolioni tavoitteena on… *Kerro yleisistä tavoitteista sekä omista tavoitteistasi.*

* *kolmen vuoden aikana opitut asiat eli ammatillinen kasvu yms.*
* *jatko-opiskelumahdollisuuksien parantaminen*
* *työnhaun tehostaminen*

Tämä työ koostuu… *Esittele lyhyesti portfoliosi sisältö.*

* + - * + **ei kuvia**
        + **ei lähdetietoja**
        + **noin sivun pituinen**
        + **saa olla persoonallinen (silti asiatyylinen)**

# 2 TYÖSSÄOPPINEN I: ASIAKASPALVELU JA MAJOITUSPALVELUT

## 2.1 Työssäoppimispaikan esittely

**Kirjoita tähän esim. työpaikkasi nimi ja sijainti parilla lauseella:**HopLop sijaitsee…Yrityksen julkisivu näkyy kuvassa 1.

*”Hallissa on tiloja kahdessa kerroksessa, ja hallin mahtuu kerralla noin 1 000 kävijää. Uimahallissa on vuosittain on noin 400 000 käyntikertaa. Kallioon louhittu uimahalli on muunnettavissa 3 800 hengen väestönsuojaksi.”* ([www.hel.fi](http://www.hel.fi) 7.5.2012)

Uimahalli on rakennettu vuonna… Sitä on remontoitu kaksi kertaa… (Virtanen 2011)

**Merkitse Internet- ja haastattelulähteet tekstiisi!**

**Merkitse lähteet myös lähdeluetteloon!**



Kuva 1 HopLopin julkisivu ([www.hoplop.fi](http://www.hoplop.fi) 16.4.2013)

### 2.1.1 Liikeidea

Kopioi tähän luku ’HopLop yrityksenä’.

### 2.1.2 Asiakkaat

Asiakkaat olivat noin 20–30-vuotiaita.

### 2.1.3 Toiminnan organisointi

### 2.1.4 Sesongit ja aukioloajat

### 2.1.5 Markkinointi

### 2.1.6 Historia

### 2.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi

Kopioi tähän luku Tulevaisuuden näkymät.

## 2.2 Työssäoppimisjakso

### 2.2.1 Perehdytys

### 2.2.2 Työtehtävät

### 2.2.3 Itsearviointi

Kopioi tähän oppimispäiväkirja, Oppiminen ja haasteet sekä Tulevaisuuden näkymät jakson jälkeen (ja itsearvioinnit).

# 3 TYÖSSÄOPPIMINEN II: MATKAILUPALVELUIDEN TOTEUTTAMINEN

Opettajamme Tuula Tallbackan mukaan…

## 3.1 Työssäoppimispaikan esittely

### 3.1.1 Liikeidea

### 3.1.2 Asiakkaat

### 3.1.3 Toiminnan organisointi

### 3.1.4 Sesongit ja aukioloajat

### 3.1.5 Markkinointi

### 3.1.6 Historia

### 3.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi

**Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat**

## 3.2 Työssäoppimisjakso

### 3.2.1 Perehdytys

### 3.2.2 Työtehtävät

### 3.2.3 Itsearviointi

Kopioi tähän oppimispäiväkirja, Oppiminen ja haasteet sekä Tulevaisuuden näkymät jakson jälkeen (ja itsearvioinnit). Tämä on erittäin tärkeä luku, joten käytämme tämän muokkaamiseen aikaa!

Voit muokata ja kirjoittaa tätä lukua niin, että kirjoitat joko aikajärjestyksessä tai teemoittain eli aihepiireittäin oppimisestasi. Lopuksi kirjoitat kuitenkin koonnin tärkeimmistä oppimiskokemuksistasi sekä arvioinnin itsestäsi työntekijänä, työkaverina jne. Koonnin voi halutessaan kirjoittaa vain viimeisimmän TO-jakson Itsearviointi-lukuun.

Pyri pohdiskelevaan, syvälliseen tekstiin: tarkastele itseäsi, vahvuuksiasi ja kehittämistarpeitasi eri näkökulmista.

**Ennen jaksoa ja sen alussa**

* Mitkä olivat ennakko-odotuksesi TO-jaksosta? Mitä ajattelit ja tunsit ennen jakson alkua?
* Mitkä olivat ensivaikutelmasi yrityksestä ja omista työtehtävistäsi?
* Miten sinut perehdytettiin tehtäviisi ja työpaikkaan?

**Taitoja**

* Mitä uutta opit asiakaspalvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta? Miten asiakaspalvelutaitosi kehittyivät jakson aikana? Mitkä ovat vahvuutesi asiakaspalvelussa? Miten asiakkaan palvelu puhelimessa tai sähköpostissa eroaa palvelusta kasvotusten?
* Missä tilanteissa kielitaitosi karttui? Mitä uutta opit itsestäsi vieraiden kielten puhujana?
* Mitä opit kassatyöskentelystä (tai muista laitteista)?
* Mitä uutta opit varausjärjestelmistä (tai muista ohjelmista)?
* Mitä uusia ”kädentaitoja” opit? (esim. siivous, pöydän kattaminen, tarjoilu, aamiaistarjoilu, huonepalvelu, sukellustaito!)
* Mitä kulkuneuvoja tai teknisiä laitteita opit käyttämään?

**Työntekijänä**

* Mitä opit työyhteisössä toimimisesta? Entä itsestäsi työyhteisön jäsenenä? Millainen on hyvä työkaveri? Millainen on hyvä työilmapiiri? Miten voin itse vaikuttaa työilmapiirin kehittämiseen?
* Miten suhtauduit esimieheesi? Millainen on hyvä esimies?
* Millainen on hyvä työssäoppijan asenne?
* Mitä opit työajoista ja niiden noudattamisesta? Mikä oli sinulle haastavaa ja miksi?
* Miten vapaa-aika tuki työtäsi? Miksi vapaa-aika on tärkeää? Miten harrastuksesi tukevat ko. työtä?
* Millainen olet työntekijänä? Mitkä ovat luonteesi vahvuudet ja heikkoudet?

**Koontia**

* Mihin olet itsessäsi tyytyväinen? Missä onnistuit ja miksi?
* Missä asioissa sinun pitää vielä kehittää itseäsi? Missä tulevissa Amiston kursseissa sinun kannattaa opiskella erityisen aktiivisesti?
* Mitä tekisit ensi kerralla toisin?
* Mitä ajatuksia ja tunteita heräsi jakson aikana? Mikä jännitti tai pelotti, mikä oli mukavaa, mikä helppoa tai haastavaa?
* Mitä jäit kaipaamaan? Toteutuivatko TO-jakson tavoitteet hyvin?
* Mitä oivalluksia tai ammatillisia ajatuksia syntyi jakson aikana?
* Mitä odotat seuraavalta TO-jaksolta?

# 4 TYÖSSÄOPPIMINEN III:

Odotin tältä TO-jaksolta paljon. Tallbacka totesi, että… (Tallbacka 2013)

## 4.1 Työssäoppimispaikan esittely

### 4.1.1 Liikeidea

### 4.1.2 Asiakkaat

### 4.1.3 Toiminnan organisointi

### 4.1.4 Sesongit ja aukioloajat

### 4.1.5 Markkinointi

### 4.1.6 Historia

### 4.1.7 Yrityksen SWOT-analyysi

## 4.2 Työssäoppimisjakso

### 4.2.1 Perehdytys

### 4.2.2 Työtehtävät

### 4.2.3 Itsearviointi

# 5 MUITA AMMATILLISIA TEKSTEJÄ

## 5.1 Raportteja

**Kopioi tähän ainoastaan tekstin arviointi tai lyhyt esittely. Itse teksti kopioidaan liitteeksi. (ks. liite 7)**

## 5.2 Diaesityksiä

## 5.3 Fiktiivisiä tekstejä

# 6 TYÖNHAKU

## 6.1 Työhakemus

Olen tehnyt useita työhakemuksia, mutta yhteen niistä olen erityisen tyytyväinen. Sen avulla olen saanut kesätöitä ja… (Ks. liite 4)

## 6.2 Ansioluettelo

## 6.3 CV in English

## 6.4 CV på svenska

# 7 LOPUKSI

**Arvioi portfolion kirjoittamista eri vaiheineen:**

Missä onnistuit, missä epäonnistuit JA MIKSI?

Mikä oli hankala vaihe, mikä helppo vaihe jne.?

Miten voisit parantaa työskentelyäsi tulevaisuudessa?

Miten johdannossa asettamasi tavoitteet toteutuivat?

Arvioi lähteitäsi; auttoiko joku sinua lähteiden hankinnassa jne.

Arvioi myös yhteistyön sujuvuutta.

# LÄHTEET

**Kirjoita lähteet aakkosjärjestykseen.**

Tallbacka, Tuula 2014. Opettaja. Porvoon ammattiopisto. Haastattelu 15.5.2014.

[www.hoplop.fi](http://www.hoplop.fi) 15.5.2014

# LIITTEET

Liite 1: HopLopin esite

**Jokainen liite tulee omalle sivulleen.**