

Grunder för fristående examen  
**YRKESEXAMEN  
FÖR RESELEDARE  
2001**

# YRKESEXAMEN FÖR RESELEDARE

## EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2002

Edita Prima Oy  
Helsingfors 2002

ISBN 952-13-1545-8 (häft.)

ISBN 952-13-1546-6 (pdf)



DNR **46/011/2001**  
FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**  
DATUM **18.9.2001**  
Giltighetstid **fr.o.m. 1.10 2001 tillsvidare**

De stadganden på vilka befogenheten att  
utfärda föreskriften bygger

**L 631/1998 13 § 2 mom**  
**F 812/1998 1 § 1 mom**

Upphäver Föreskrift Nr  
Ändrar Föreskrift Nr

## GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR RESELEDARE

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för yrkesexamen för reseledare.  
Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.10.2001 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms separat.

Generaldirektör

JUKKA SARJALA  
Jukka Sarjala

Överinspektör

ERKKI SALMI  
Erkki Salmi

# INNEHÅLL

## Kapitel 1

Syftet med fristående examina och målen för dem .....	7
1 § Fristående examina .....	7
2 § Förberedande utbildning för fristående examina .....	7
3 § De allmänna grunderna för sättet av påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna .....	8

## Kapitel 2

Uppbyggnaden av yrkesexamen för reseledare .....	8
1 § Delarna i examen .....	8

## Kapitel 3

Yrkesskicklighet som krävs i yrkesexamen för reseledare och grunderna för bedömningen.....	9
1 § Allmän kännedom om resebranschen och rådgivningsservice .....	11
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	11
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	11
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	14
2 § Förberedelser för och genomförande av guidning .....	14
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	14
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	14
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	15
3 § Arbete som lokal och inhemsk projektguide.....	17
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	17
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	18
4 § Arbete som reseledare .....	19
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	19
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	19
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	23
5 § Arbete som projektguide i utlandet .....	24
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	24
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	24
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	27
6 § Användning av olika språk vid guidning.....	28
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	28
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	28
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	29

7 §	Arbete som specialguide.....	29
	a) Kraven på yrkesskicklighet .....	29
	b) Mål och kriterier för bedömningen .....	29
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	28
8 §	Företagsamhet.....	31
	a) Kraven på yrkesskicklighet .....	29
	b) Mål och kriterier för bedömningen .....	29
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	28
9 §	En examensdel från en annan yrkesexamen.....	32
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	32
	Bilaga.....	33

## Kapitel 1

### SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

#### 1 § FRISTÅENDE EXAMINA

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. De färdigheter som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina fritidsintressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgiftshelheter, som utgår från arbetslivet och dess utvecklingsbehov och kännetecknande för examina är att i dem förenas arbetet med den teoretiska bakgrunden. Typiskt för examina är också en mångsidig yrkesskicklighet och att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avläggs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Utgångspunkten för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskandet av arbetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkkunskaperna och sociala färdigheterna.

#### 2 § FÖRBEREDANDE UTBILDNING FÖR FRISTÅENDE EXAMINA

Systemet med fristående examina kan inte formellt ställa examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. I huvudsak avläggs dessa examina i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avläggs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avläggs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i arrangemangen för undervisningen.

### 3 § DE ALLMÄNNA GRUNDERNA FÖR SÄTTET AV PÅVISA YRKESKICKLIGHET OCH FÖR BEDÖMNING AV EXAMENSPRESTATIONERNA

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkesskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunnandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön där de fristående yrkesproven avläggs skall vara möjligast realistisk och autentisk. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom observationer, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp för varje examensdel så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala målen när det gäller yrkeskompetensen.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och man ser till att examinanden behärskar den teori som ligger till grund för arbetet samt att han/ hon behärskar arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkesskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de beskriver och preciserar vad som krävs för en godkänd prestation.

## Kapitel 2

### UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR RESELEDARE

#### 1 § Delarna i examen

Yrkesexamen för reseledare består av två obligatoriska, en alternativ och en valfri examensdel. Examen är komplett när alla delar avlagts med godkönt resultat. Av de obligatoriska delarna avläggs först Allmän kännedom om resebranschen och rådgivningsservice samt Förberedelser för och genomförande av guidning. Efter att de avlagts med godkänt betyg kan examinanderna avlägga en alternativ och en valfri del.

Delarna i yrkesexamen för reseledare är:

### Obligatoriska delar

1. Allmän kännedom om resebranschen och rådgivningsservice
2. Förberedelser för och genomförande av guidning

### Alternativa delar: (en del bör väljas)

3. Arbete som lokal och inhemsk projektguide
4. Arbete som reseledare
5. Arbete som projektguide utomlands

### Valfria delar: (en del bör väljas)

6. Användning av olika språk vid guidning
7. Arbete som specialguide
8. Företagsverksamhet
9. En examensdel från en annan yrkesexamen

## Kapitel 3

### KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR RESELEDARE OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen för reseledare (punkt a) baserar sig på uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet. Målen för bedömningen (rubrikerna med fet stil i punkt b) ger uttryck för de områden eller funktioner som är centrala med tanke på yrkesskickligheten och som särskilt skall uppmärksammas vid bedömningen. Bedömningskriterierna (punkt b) uttrycker för sin del på vilket sätt examinanden skall kunna klara av sitt arbete. I punkt c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet har kraven i anslutning till fristående yrkesprov och bedömning av examensdelen i fråga slagits fast.

Systemet med fristående examina baseras på den plan för arrangemang av fristående yrkesprov som läroanstalten har gjort upp. De ur examenskraven härledda fristående yrkesproven och uppgifterna i dem skall planeras så att de är centrala med tanke på behärskandet av yrket och de skall täcka de områden eller funktioner som presenterats i målen för bedömningen. Av de fristående yrkesproven skall examinandens beredskap och förmåga att omvandla och tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer framgå. Platsen för yrkesprovet för varje examensdel skall vara av det slag att examinanden kan utföra sådana uppgifter med vilkas hjälp det är möjligt att i tillräcklig omfattning fast-

ställa att den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

För uppvisande av yrkesskicklighet skall varje examinand som avlägger ett fristående yrkesprov ha en omsorgsfullt uppgjord individuell plan för yrkesprov (UBS föreskrift 47/011/2000). Planen skall göras upp med iakttagande av grunderna för yrkesexamen för reseledare. Yrkesexamen för reseledare bedöms för en examensdel i taget så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för examensdelen och med den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna. Då ett fristående yrkesprov bedöms samlas material för beslutsfattandet beträffande bedömningen. Materialet som samlas in för bedömningen gäller examinandens yrkesmässiga kompetens och kompetens i arbetsverksamheten. Insamlandet sker på ett systematiskt sätt och med användning av i första hand kvalitativa metoder. Beslutet om prestationen skall bedömas med godkänt eller underkänt vitsord fattas på grundval av det insamlade materialet vid ett bedömningsmöte där representanter för arbetsgivare, arbetstagare eller självständiga yrkesutövare samt lärare är närvarande. I varje examensdel godkänns den prestationsnivå som har slagits fast i bedömningskriterierna.

I syfte att förenhetliga bedömningen görs den slutliga linjedragningen för bedömning av yrkesskickligheten av examenskommissionen. Kommissionen får emellertid inte företa ändringar i grunderna för bedömningen. För att den nationella kvaliteten på examina skall säkerställas är den som anordnar fristående yrkesprov skyldig att innan yrkesproven anordnas tillställa examenskommissionen planen för hur för fristående examen för reseledare för godkännande skall organiseras. Examenskommissionen skall godkänna planen och fattar beslut i tolkningsfrågor, som exempelvis om platserna för fristående yrkesprov är lämpliga för avläggande av examensdelen i fråga och om yrkesprovets omfattning är tillräcklig.

Prestationen avbryts om examinanden genom sin verksamhet riskerar kundernas säkerhet eller om hon eller han på ett allvarligt sätt negligerar sin egen eller arbetsgemenskapens säkerhet.

Kraven på yrkesskicklighet, Målen och kriterierna för bedömningen samt sätten att påvisa yrkesskicklighet för de olika examensdelarna är följande:

1 § ALLMÄN KÄNNEDOM OM RESEBRANSCHEN  
OCH RÅDGIVNINGSSERVICE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna har kännedom om turismens betydelse och dess näringsstruktur samt om resemotiven och det rådande marknadsläget, och kan skaffa fram information om dessa.</p> <p>Examinanderna har god och mångsidig kännedom om området och produkterna. De känner till de viktigaste transport- och inkvarterings-tjänsterna samt kompletterande och anslutande service, såsom program-, förplägnads-, försäkrings- och visumtjänster, och de organisationer som producerar dessa tjänster. De är förtrogna med frågor som anknyter till konsumentskydd.</p>	<p><b>Kännedom om turistnäringens grunder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan till de viktigaste resemotiven (vet varför kunderna reser i allmänhet)</li> <li>• Vet vilka tjänster som står till buds inom turismens olika sektorer</li> <li>• Skaffar aktivt fram information om hur resebranschen utvecklas</li> <li>• Har kännedom om vilken betydelse och omfattning turismen har för sysselsättningen och som en del av nationalekonomin</li> <li>• Kan till de organisationer och myndigheter inom resebranschen som påverkar reseledarnas verksamhet och företrädarna för det lokala turistväsendet, samt har kännedom om deras betydelse och kan vid behov samarbeta med dem</li> </ul> <p><b>Produktkännedom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har kännedom om de viktigaste förbindelserna, tidtabellerna, typen av biljetter, tjänster, produkter och producenter inom flyg- och båttrafik samt järnvägs- och busstrafik</li> <li>• Kan till terminalerna och deras funktioner</li> <li>• Är förtrogna med inkvarterings- och förplägnadsservicen</li> <li>• Har kännedom om programservicen</li> <li>• Kan till lokala inköpsställen och produkter</li> <li>• Är förtrogna med reseförsäkringarnas villkor och ersättningspraxis</li> <li>• Kan till de viktigaste konsumentskyddsbestämmelserna i anslutning till resande</li> </ul>

<p>Examinanderna är förtrogna med vårt lands kultur och geografi så att de kan berätta för kunden om de viktigaste inhemska turistmålen attraktionsfaktorer och om var dessa turistmål är belägna. De kan i stora drag berätta om särdragen i vårt lands kultur och seder. De har också kännedom om kundernas och mÅllandets matkultur och om frågor som anknyter till specialdieter.</p>	<p><b>KÄNNEDOM OM KULTUR OCH GEOGRAFI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vet vilken kultur som råder i mål-landets olika delar eller områden; kan lokalisera de viktigaste turist- målen på kartan och känner till regionernas viktigaste attraktions- faktorer</li> <li>• Känner till vilka olika mat- och dryckkulturer som hör samman med kundernas och mÅllandets nationaliteter och ombesörjer frågor som anknyter till kundernas specialdieter</li> </ul>
<p>Examinanderna kan skaffa fram information ur skriftliga och elektroniska register samt ur databaser.</p>	<p><b>KÄNNEDOM OM OCH ANVÄNDNING AV INFORMATIONSKÄLLOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Känner till de viktigaste uppslags- verken och databaserna inom branschen</li> <li>• Kan i sitt arbete använda sig av dessa informationskällor då de skaffar information</li> </ul>
<p>Examinanderna kan ta emot feedback av kunderna, arbetskamraterna och arbetsgivarna.</p>	<p><b>BEHANDLING AV FEEDBACK</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förhåller sig konstruktivt till kundens, arbetskamraternas och arbetsgivarens feedback</li> <li>• Beaktar den erhållna feedbacken i sitt arbete</li> <li>• Kan själva ge feedback</li> </ul>
<p>Examinanderna kan på ett mångsidigt sätt arbeta med uppgifter inom turistrådgivning.</p> <p>De kan besvara turisternas frågor om regionen, ge information om turistmål och andra resmål i regionen.</p>	<p><b>TURISMKUNSKAP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar den turismkunskap som är viktig med tanke på turisterna och som gäller hela Finland och det område som är föremål för guid- ningen, och kan tillämpa denna kunskap enligt kundernas behov</li> <li>• De har goda kunskaper om närings- livet, historien, natur-, motions- och kulturobjekten och begivenheterna inom sitt guidningsområde och i hela Finland och kan besvara frågor som gäller dessa</li> </ul>

Examinanderna kan i sitt arbete ta hänsyn till kunder från olika slags kulturer och betjäna kunder som talar främmande språk. De kan ta reda på kundernas önskemål, förväntningar och förhandsuppfattningar och erbjuda lösningar på basis av dem. De arbetar kundfokuserat och ansvarsfullt i alla situationer.

Examinanderna bedömer sitt eget arbete som reseledare och som sakkunniga i resebranschen.

### **Kundfokuserad betjäning**

- Ger råd till kunder från olika kulturer och betjäna dem på de språk som mest allmänt används av turister i regionen
- Identifierar kundgruppernas förväntningar och rekommenderar dem turist- och annan service enligt deras förväntningar
- Ger en tilltalande bild av regionen, Finland och sig själva
- Vårdar sitt yttre i enlighet med de krav som kundbetjäning ställer och uppträder på ett sätt som behagar kunderna och som förutsätts av ett gott uppförande
- Betraktar sitt arbete som ett kundbetjäningsarbete vilket syns i all verksamhet
- Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga
- Hyser ett äkta intresse för kunderna
- Behandlar kundresponsen korrekt och i enlighet med arbetsplatsens anvisningar
- Främjar sammanhållningen i arbetsgemenskapen och verkar konstruktivt för att utveckla den
- Iakttar uppdragsgivarens instruktioner i fråga om tjänsterna och hanteringen av pengar i anslutning till dem

### **Arbetsinsats och bedömning av det egna arbetet**

- Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran
- Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos yrkesfolk inom branschen och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran
- Inser betydelsen av sin arbetsinsats så att en produkt eller tjänst

	<p>motsvarar vad som överenskommits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedömer om de kunder de guidat är nöjda och utvärderar den erhållna feedbacken samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed, samt företar vid behov flexibelt ändringar i sina planer och sitt arbete då situationen så kräver</li> <li>• Vårdar sitt yttre och sina arbetsredskap så att de ger en yrkesmässig bild av sig själva</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Allmän kännedom om resebranschen och rådgivningsservice” avläggs är kännedom om turistnäringens grunder, produktkännedom, kännedom om kultur och geografi, kännedom om och användning av informationskällor, behandling av feedback, bedömning av det egna arbetet, behärskande av turistkunskap och kundfokuserad service. Till en god yrkesskicklighet hör att examinanderna har omfattande och mångsidiga bakgrundskunskaper. Den för examensdelen erforderliga yrkesskickligheten påvisas genom att examinanderna under minst en vecka arbetar i autentiska kundbetjäningssituationer. Under denna tid iakttar bedömarna examinandernas arbetsprestationer i verkliga arbetssituationer. En del av yrkesproven för denna examensdel kan också avläggas genom att examinanderna gör upp guidningsplaner och skaffar fram behövliga uppgifter för dem. Det insamlade bedömningsmaterialet används som hjälp vid bedömningsdiskussionen.

## 2 § FÖRBEREDELSE FÖR OCH GENOMFÖRANDE AV GUIDNING

A) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna kan planera och genomföra guidningar i anslutning till kultur, bemärkta personer, natur, underhållning etc. De känner bra till den ort och region där de guidar.</p>	<p><b>Planering av guidningar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan planera guidningen så att de bildar klara temahelheter</li> <li>• Beaktar vid planeringen faktorer som hör samman med kundens behov, typen av guidning, miljöfrågor, konsumentskydd samt säkerhet</li> <li>• Utarbetar en reservplan, ifall möjligheterna att genomföra guide-</li> </ul>

<p>De behärskar guidningssituationerna och kan genomföra en guidningshelhet på det sätt situationen kräver. De kan guida och ge kunderna råd på ett kundfokuserat sätt. De har den karismatiska auktoritet som guidningen förutsätter.</p> <p>Examinanderna har kännedom om allmänna säkerhets- och miljöfrågor samt trafiksäkerhetsfaktorer som hänför sig till guidning och beaktar dem i sitt arbete. De har kompetens att ge första hjälpen i nödsituationer.</p> <p>Examinanderna kan utarbeta en genomförbar marknadsföringsplan för en produkt.</p> <p>Examinanderna kan marknadsföra, sälja och förmedla de guidetjänster som kunderna vill ha.</p> <p>Examinanderna har kännedom om principerna för prissättning av</p>	<p>turen i sin ursprungliga form är beroende av omständigheterna, kunderna eller andra faktorer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Säkerställer behövliga tillstånd och beaktar de begränsningar som lagar och myndigheter ställer</li> <li>• Behärskar uppgörandet av tidtabeller för guidningen</li> </ul> <p><b>Genomförande av guidningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar guidningssituationerna, kan guida och ge kunderna råd på ett kundfokuserat sätt</li> <li>• Kan leda och hantera en grupp</li> </ul> <p><b>Säkerhets- och miljöfrågor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vid planeringen och genomförandet av guidturen beaktar de säkerhets-, trafiksäkerhets- och miljöfrågor så att verksamheten inte orsakar fara för kundens säkerhet eller skadar miljön</li> <li>• Iakttar principerna för en hållbar utveckling i sin verksamhet</li> <li>• Agerar korrekt i nödsituationer och ger vid behov första hjälpen</li> </ul> <p><b>Marknadsföring och prissättning av guidetjänster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyttjar resebranschens nätverk och kanaler för informationssökning vid marknadsföringen av guidetjänster</li> <li>• Har en helhetsuppfattning om företagsverksamheten inom resebranschen i en alltmer internationaliserad verksamhetsmiljö</li> <li>• Bedömer guidetjänsternas starka och svaga sidor, hotbilder och möjligheter vid marknadsföringen av guidetjänster</li> <li>• Utnyttjar marknadsföringens möjligheter, använder sig av marknadsföringens konkurrensmetoder och förstår sin egen roll som marknadsförare</li> </ul>
--	--

<p>guidetjänster. De kan i sitt arbete använda sig av olika betalningsmedel och känner till faktureringspraxis för guidetjänster.</p> <p>Examinanderna bedömer sitt eget arbete med tanke på föreberedelse och genomförande av guideuppgifter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prissätter tjänsterna och känner till det centrala innehållet i prisbildningen</li> <li>• Använder behövliga betalningsmedel, har kännedom om principerna för valutasystemet</li> </ul> <p><b>Arbetsinsats och bedömning av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> <li>• Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos yrkesfolk inom branschen och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats så att en produkt eller tjänst motsvarar vad som överenskommit</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed, samt företar vid behov flexibelt ändringar i sina planer och sitt arbete då situationen så kräver</li> <li>• Vårdar sitt yttre och sina arbetsredskap så att de ger en yrkesmässig bild av sig själva</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Förberedelser för guideuppgifter och verkställande av dem” avläggs är planering och genomförande av guidning samt frågor som anknyter till säkerhet och miljö samt till marknadsföring av guidetjänster. Den för examensdelen erforderliga yrkesskickligheten påvisas genom att examinanderna förbereder och genomför en guidehelhet där kundens eller kundgruppens behov, säkerhet och frågor i anslutning till miljön har beaktats och en marknadsföringsplan för guidetjänsterna utarbetats. Provets omfattning och längd bestäms på grundval av den individuella planen för yrkesprov.

### 3 § ARBETE SOM LOKAL OCH INHEMSK PROJEKTGUIDE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna kan guida en grupp i ett fordon som är i rörelse och på ett resmål i enlighet med situationen.</p> <p>Examinanderna kan guida en grupp vid ett resmål på det sätt situationen kräver.</p>	<p><b>Guidning i ett rörligt fordon</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Behärskar guidningssituationerna, handlar flexibelt och reagerar snabbt på kundernas önskemål</li><li>• Guidar och ger kunderna råd på ett kundfokuserat sätt</li><li>• Förhåller sig positivt till guidearbetet och kunderna</li><li>• Ger kunderna en positiv uppfattning om den ort där guidningen sker, guideobjektet, Finland och sig själva</li><li>• Behärskar sak- och aktualitetsfrågor i anslutning till guidningen</li><li>• Kan leda en grupp och får den att fungera på önskvärt sätt</li><li>• Kan ensamma eller i grupp arbeta med guideuppgifter</li><li>• Behärskar muntlig och skriftlig kommunikation</li><li>• Kan samarbeta med chauffören och ger denne anvisningar på det sätt situationen kräver</li><li>• Kan förlägga berättandet om guideobjekten tidsmässigt rätt, kan identifiera objekten, känner till riktningar och placering</li><li>• Klär sig och handlar så som guidningen kräver</li><li>• Skapar en trevlig helhetsbild för kunden och genomför en strukturellt väl uppbyggd guidningshelhet inom givna tidsramar</li></ul> <p><b>Guidning vid ett resmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan till resmålet och vet hur man guidar där</li><li>• Ger kunden en positiv och täckande uppfattning om det resmål där guidningen äger rum</li><li>• Guidar och ger resenärerna råd på</li></ul>

<p>Examinanderna kan vid guidningen använda behövlig utrustning och behärskar röst användningen.</p> <p>Examinanderna bedömer sitt eget arbete som lokal och inhemsk projektguide.</p>	<p>ett kundfokuserat sätt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar faktauppgifter och anslutande service på det resmål där guidningen äger rum</li> </ul> <p><b>Användning av utrustning och röst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar röst användning och mikrofonteknik samt annan utrustning som behövs vid guidningen</li> </ul> <p><b>Arbetsinsats och utvärdering av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> <li>• Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos branschens yrkesfolk och identifierar de delar i den egna yrkesskickligheten som ännu kräver förkovran</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats så att en produkt eller tjänst motsvarar vad som överenskommit</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed, samt företar vid behov flexibelt ändringar i sina planer och sitt arbete då situationen så kräver</li> <li>• Vårdar sitt yttre och sina arbetsredskap så att de ger en yrkesmässig bild av sig själva</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Arbete som lokal och inhemsk projektguide” avläggs är att examinanden behärskar de kunskaper och färdigheter som anknyter till guidning i fordon i rörelse och på resmål.

Den erforderliga yrkesskickligheten för examensdelen påvisas genom att examinanden under minst en timme guidar i ett fordon i rörelse. Guidningen skall bestå av en s.k. temaguidning och i den skall ingå ett besök på ett resmål med beaktande av karaktären hos den ort där guidningen sker och guidningens tema. I arbetsprovet skall examinanden emellertid också skapa en helhetsbild av den ort där guidningen sker. Om det är fråga om ett prov som utförs i grupp

skall varje provdeltagares individuella prestation kunna gå att bedöma separat. Provets omfattning och längd fastställs utifrån examinandens individuella plan för yrkesprov.

#### 4 § ARBETE SOM RESELEDARE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna har kännedom om resemotiven för personer som deltar i gruppresor, efterfrågan och utbud inom branschen, arbetsgivarens verksamhetsprinciper samt marknadssituationen och kan skaffa den information som behövs i arbetet.</p> <p>Examinanderna vet vad som berättas för kunden i mållandet. De har kännedom om geografin och kulturen för de resmål och målområden som hör till reseprogrammet, så att de kan ge kunderna sakkunnig information och positiva upplevelser på resan.</p>	<p><b>Grunderna för arbetet som reseledare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vet varför kunderna deltar i gruppresor</li> <li>• Har kännedom om marknadsläget i branschen</li> <li>• Vet varför det behövs reseledare</li> <li>• Är medveten om sina uppgifter som representanter för en resebyrå och som dess reseledare</li> <li>• Kan sakkunnigt sköta de åtgärder i anslutning till reservationer och dokumentering som ingår i researrangemangen i samarbete med dem som producerar tjänsterna, deras lokala representanter och sin egen arbetsgivare</li> <li>• Behärskar rapporteringen och redovisningen efter resan samt behandlingen av feedback och ansvarsfrågor</li> <li>• Arbetar enligt bestämmelserna om paketresor och arbetsgivarens instruktioner och beaktar kundernas rättigheter och skyldigheter särskilt i avvikande situationer</li> <li>• Kan grunderna i prissättning och lönsamhetskalkylering</li> </ul> <p><b>Kunskaper om resmålet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar särdragen hos de ur turismsynpunkt viktiga resmålen i Finland och utomlands</li> <li>• Kan läsa kartor</li> <li>• Känner till historia, kultur, natur och samhällssystem för de mål-länder och resmål som hör till reseprogrammet och redogör för</li> </ul>

Examinanderna inser att god kundbetjäning samt i synnerhet omsorg om kundens behov är en betydelsefull del av researrangemangen. De förmår se till att gruppen trivs och mår bra. Examinanderna har kännedom om den transport-, inkvarterings-, måltids- och programservice som hör till kundens eller kundgruppens researrangemang och avtalsvillkoren i samband med dem.

De är medvetna om betydelsen av samarbete med de intressenter som hör samman med resan (chaufförer, fartygspersonal, hotellpersonal, lokalguider etc.). De förstår vilken betydelse den programservice och de tekniska arrangemang som ingår i resan har för kundens uppfattning om produkten och försäljaren.

De känner också till sådant som hänför sig till kundernas matkultur och specialdieter.

dessa för kunderna

- Känner till den offentliga servicen på de resmål som ingår i reseprogrammet och informerar kunderna om den
- Känner till den kommersiella servicen och produkterna på de resmål som ingår i reseprogrammet och rekommenderar dem vid behov åt kunderna
- Har kännedom om branschens uppslagsverk och informationskällor och kan skaffa fram det behövliga informationsmaterialet om genomreseländer och mål-länder, bearbeta materialet så att det är lämpligt för dem själva och för gruppen samt fortlöpande uppdatera sitt informationsmaterial

#### **Kundfokuserad service**

- Arbetar som reseledare ensamma eller i grupp
- Ser till att olika slag av kunder trivs och mår bra och engagerar sig i sitt arbete på heltid under hela resans gång
- Sköter om incheckningen till båten eller flygplanet samt biljettarrangemangen för sin grupp och har kännedom om behövliga resedokument, terminaler och gränsformaliteter
- Sköter om inkvarteringsarrangemangen
- Nyttjar projektguidernas och andra lokala sakkunnigas tjänster i enlighet med sin kundgrupps behov
- Respekterar i sitt arbete de lokala invånarnas och samarbetsparternas arbets- och verksamhetsätt
- Tar de egna kundernas parti i situationer som innebär ändringar eller avvikelser och beaktar arbetsgivarens intressen

<p>Examinanderna guidar gruppen i ett rörligt fordon och på ett resmål på det sätt situationen kräver. Examinanderna kan använda den utrustning som behövs vid guidning och behärskar röst användningen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har god språklig uttrycksförmåga och kan kommunicera</li> <li>• Kommer under resan överens med resebranschens yrkesfolk av olika slag</li> <li>• Iakttar uppdragsgivarens anvisningar i fråga om service och ekonomi</li> <li>• Tillämpar det planerade reseprogrammet så som situationen och kunden kräver</li> <li>• Förhåller sig positivt till sitt arbete och kunderna</li> <li>• Ser genom sin egen verksamhet till att alla kunder får jämlik behandling och att gruppdynamiken fungerar under resans gång</li> <li>• Skapar samhörighetskänsla med beaktande av kunderna genom att t.ex. anordna sammankomster, uppmärksamma bemarkelsedagar etc. i avvikelser från programmet</li> <li>• Beaktar enligt behov olika mat- och dryckeskulturer samt specialdieter i enlighet med kundernas nationalitet</li> </ul> <p><b>Guidning i ett rörligt fordon och på ett resmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar guidningssituationerna, handlar flexibelt och reagerar snabbt på kundernas önskemål</li> <li>• Guidar och ger kunderna råd på ett serviceinriktat sätt</li> <li>• Förhåller sig positivt till guidearbetet och kunderna</li> <li>• Ger kunderna en positiv uppfattning om mållandet och resmålet</li> <li>• Kan leda en grupp och får den att fungera på önskvärt sätt</li> <li>• Kan ensamma eller i grupp arbeta som reseledare</li> <li>• Kan samarbeta med chauffören</li> <li>• Kan förlägga berättandet om</li> </ul>
--	---

<p>Examinanderna behärskar guidningstekniken såväl i bussen som på resmålet. De kan använda de tekniska hjälpmedel som behövs vid guidningen.</p> <p>Examinanderna behärskar olika slag av krissituationer under resans gång och kan ge första hjälpen.</p> <p>De iakttar principerna för en hållbar utveckling i sitt arbete.</p> <p>De har kännedom om de allmänna villkoren för paketresor samt villkoren för reseförsäkringar och ersättningspraxis.</p> <p>Utöver det andra inhemska språket kommer de tillrätta på åtminstone ett</p>	<p>resmålen tidsmässigt rätt, kan identifiera dem, känner till riktningar och placering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uttrycker sig tydligt</li> <li>• Behärskar fakta och aktuella frågor</li> <li>• Skapar en trevlig helhetsbild av resan för kunden såväl strukturellt som tidsmässigt</li> <li>• Kommunikerar tydligt</li> <li>• Klär sig, uppträder och handlar såsom resan förutsätter</li> </ul> <p><b>Användning av utrustning och röst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behärskar utrustning och apparater i en buss eller ett annat transportmedel som används på resan</li> <li>• Kan använda tekniska hjälpmedel, såsom mikrofon, av-utrustning, kontorsteknik och programvaror för att planera och genomföra sitt arbete</li> <li>• Behärskar röst användning och mikrofonteknik samt annan utrustning som används vid guidningen</li> </ul> <p><b>Säkerhets- och miljöfrågor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handlar rätt i olika special- och krissituationer samt ger vid behov första hjälpen</li> <li>• Ordnar med fortsatt vård för kunden med hjälp av lokala sakkunniga</li> <li>• Har kännedom om gruppens rättigheter och skyldigheter i special-situationer</li> <li>• Ger kunderna råd att undvika svårigheter och farliga situationer i mållandet samt ger tillsammans med de lokala myndigheterna hjälp och stöd till kunder som råkat i knipa</li> <li>• Verkar i sitt arbete i enlighet med principerna för en hållbar utveckling som skonar miljön</li> </ul> <p><b>Språkkunskaper</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bistår sina kunder på ett främmande språk i olika situationer</li> </ul>
---	---

<p>främmande språk och kan tolka en lokalguides guidning på ett främmande språk samt guidar själva på resmålet på basis av material på främmande språk.</p> <p>Examinanderna bedömer sitt eget arbete som reseledare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolkar vid behov för sin grupp vad en guide som talar ett främmande språk berättar</li> <li>• Berättar vid behov om resmålet utifrån material på främmande språk</li> </ul> <p><b>Arbetsinsats och bedömning av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> <li>• Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos yrkesfolk inom branschen och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats så att en produkt eller tjänst motsvarar vad som överenskommit</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed, samt företar vid behov flexibelt ändringar i sina planer och sitt arbete då situationen så kräver</li> <li>• Vårdar sitt yttre och sina arbetsredskap så att de ger en professionell bild av sig själva</li> </ul>
---	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Arbete som reseledare” avläggs är att examinanderna påvisar sina kunskaper och färdigheter i de uppgifter som ingår i reseledarens arbete. Den erforderliga yrkesskickligheten för examensdelen påvisas under en bussresa. Examinanderna skall ikläda sig den centrala rollen av reseledare och i resan skall även ingå inkvartering och gränsövergång med bil, båt eller flygplan. Vid utvärderingen av arbetsprovet beaktas också chaufförens och kundernas feedback. I provet bör ingå planering av bussresan och uppgörande av tidtabell samt lönsamhetskalkyler tillsammans med det företag som arrangerar bussresor. Provets omfattning och längd slås fast i enlighet med examinandernas individuella plan för yrkesprov.

## 5 § ARBETE SOM PROJEKTGUIDE I UTLANDET

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna inser betydelsen av god kundbetjäning och särskilt omsorg om kundernas behov som en del av researrangemangen. De har kännedom om hur smidiga tekniska arrangemang och programtjänster i anknytning till resan inverkar på den bild kunden får av reseprodukten och dess producent och säljare.</p>	<p><b>Kundfokuserad service</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Betjänar kunden och klarlägger kundens behov på basis av försäljningsdiskussionen eller skriftlig information</li><li>• Erbjuder kunderna tjänster och servicepaket som motsvarar deras behov och önskemål</li><li>• Handlar kundfokuserat i enlighet med företagets principer för kundbetjäning</li><li>• Främjar genom sitt eget arbete utvecklingen av fasta kundförhållanden</li><li>• Anser att arbetet är ett kundbetjäningsarbete och handlar därefter</li><li>• Sköter kundbetjäningen med hjälp av personlig kontakt och elektroniska kommunikationsmedel</li><li>• Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga</li><li>• Anser att målet för arbetet är nöjda kunder</li><li>• Sköter smidigt flera uppdrag samtidigt</li><li>• Handlar kundfokuserat och försöker aktivt främja kundernas köpbeslut och sälja anslutande tjänster som lämpar sig för de tjänster kunden köpt</li><li>• Främjar uppkomsten av stamkundförhållanden i sitt arbete</li><li>• Fungerar smidigt i samarbete med andra instanser i företaget</li><li>• Främjar samhörigheten i arbetsgemenskapen och verkar uppbyggande för att utveckla arbetsgemenskapen</li></ul>

Examinanderna förmedlar genom sin egen kännedom om geografi, kultur och resmålet sakkunnig information och positiva upplevelser för kunden under resan.

De känner också till frågor i anslutning till kundernas matkultur och specialdieter. Examinanderna har en god och mångsidig kännedom om produkter och områden. De arbetar kundfokuserat och ansvarsfullt i alla situationer.

Examinanderna kan som researrangörens projektguider arbeta med olika uppgifter utomlands både ensamma och i grupp i enlighet med arbetsgivarföretagets anvisningar och bestämmelser.

De kan guida i fordon som är i rörelse.

#### Kunskaper om resmål

- Har kännedom om utflyktsmålets och områdenas geografi, kultur och särdragen i naturen på resmålet eller under reserutten och redogör för kunderna om dem
- Känner till det lokala levnadssättet och lokalinvånarnas vardag, presenterar och berättar om dem för kunderna
- Har kännedom om olika mat- och dryckeskulturer samt specialdieter som hör samman med kundernas nationalitet
- Känner till den offentliga servicen på resmålet och berättar om den för kunderna
- Känner i stora drag till de kommersiella tjänsterna och produkterna på resmålet
- Iakttar uppdragsgivarens anvisningar i fråga om service och ekonomi

#### Tekniskt kunnande

- Följer och tar emot kunderna på resmålet och sköter för kundernas räkning de praktiska formaliteterna och myndighetsfrågorna i samband med ankomst och avfärd
- Använder tekniska hjälpmedel såsom mikrofon, av-utrustning, kontorsteknik och kontorsprogramvaror för guidning, planering och genomförande
- Arbetar som jourhavande guider vid mottagningar på hotellen och kan sköta de problem som kunderna kommer fram med där
- Verkar som jourhavande guider vid researrangörens kontor
- Sköter avtalen som gäller lokala transporter och gör upp tidtabeller för transporterna
- Planerar och utvecklar utfärdernas

Examinanderna kan planera guidehelheter och utfärder enligt situation och kundernas behov. De förhåller sig positivt till guidearbetet och kunderna.

Examinanderna har kännedom om den transport-, inkvarterings-, måltids- och programservice som ingår i kundens eller kundgruppens researrangemang och avtalsvillkoren för dem.

De kan vägleda kunderna att undvika svårigheter och farliga situationer i mållandet samt ger tillsammans med de lokala myndigheterna hjälp och stöd till kunder som råkat i knipa.

- innehåll och guidar på utfärderna
- Planerar i samarbete med de andra guiderna ett utfärdsprogram för resmålet
  - Planerar och genomför en enskild utfärd (innehåll, utflyktsmål, tidtabeller, pauser)
  - Planerar och genomför välkomst-/avresetillställningar för kunderna

#### Att sköta researrangemang i praktiken

- Använder sig av researrangörens och transportbolagens inkvarteringsförteckningar och resenärsmanifest så att kunderna får den service de är berättigade till
- Ändrar vid behov flexibelt kundernas researrangemang på resmålet
- Sköter försäljningen av utfärder till kunderna samt bokningar, ändringar och annulleringar av de anknytande tjänsterna samt uppgifter som hör till fakturerings- och penningtrafiken med användning av olika betalningsmedel
- Reserverar de av kunderna beställda tjänsterna av lokala producenter i enlighet med överenskomna villkor
- Sköter inkvarteringskvoten på resmålet och företar flexibelt ändringar i inkvarteringsarrangemangen vid behov
- Sköter om annulleringstider och tidsfrister
- Fungerar som representanter för arbetsgivaren på resmålet

#### Avvikande situationer

- Ger kunderna sakkunnig hjälp i problem- och nödsituationer
- Ger första hjälpen vid behov
- Ordnar så att kunden får fortsatt vård hos lokala sakkunniga

<p>Examinanderna kan också agera i nödsituationer och ge första hjälpen. De har kännedom om reseförsäkringsvillkoren och ersättningspraxis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har kännedom om bestämmelserna i försäkringsvillkoren vad beträffar hemtransport av patienter och andra ersättningar och handlar enligt dem</li> <li>• Har kännedom om myndigheternas praxis och verksamhetssätt på resmålet och hjälper kunder som råkat i knipa</li> </ul>
<p>Examinanderna har fördjupat sig i sitt mållands språk och kultur så att de smidigt och yrkeskunnigt kan betjäna sina kunder och presentera sevärdheterna i sitt målland.</p>	<p><b>Språkkunskaper</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjälper sina kunder i mållandet genom att vid behov tolka deras ärenden på det språk som behövs</li> <li>• Tolkar för sin grupp vad mållandets guide berättar</li> <li>• Förstår mållandets språk så att de kan nyttja skriftspråket</li> </ul>
<p>Examinanderna bedömer sin egen verksamhet som projektguide på ett övergripande sätt. De kan föra fram sitt eget kunnande och sin arbetsinsats och värderar sitt kunnande. De arbetar självständigt och systematiskt. De tar hänsyn till de andra gruppmedlemmarna och beaktar den gemensamma målsättningen.</p>	<p><b>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> <li>• Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos yrkesfolk inom branschen och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran</li> <li>• Använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar alla de maskiner och apparater på arbetsplatsen som lämpar sig för arbetsuppgifterna</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats som en del av helheten</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed</li> </ul>

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Verksamhet som projektguide utomlands” avläggs är att examinanderna påvisar sina kunskaper och färdigheter vad gäller

kundfokuserad service, kännedom om resmålet, praktisk skötsel av researrangemang, avvikande situationer samt självvärdering.

Den erforderliga yrkesskickligheten för examensdelen påvisas på ett resmål utomlands eller på en motsvarande plats (t.ex. en rundresa eller en lång kryssning). Vid arbetsprovet uppmärksammas förutom de bedömningar som görs av chefen och arbetskamraterna på resmålet också feedbacken från kunderna den aktuella veckan.

Provets omfattning och längd slås fast enligt examinandens individuella plan för yrkesprov, men provet skall dock pågå minst en arbetsvecka.

## 6 § ANVÄNDNING AV OLIKA SPRÅK VID GUIDNING

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna har fördjupat sig i ett främmande språk och en främmande kultur så att de smidigt och yrkeskunnigt kan betjäna sina kunder på det främmande språket med beaktande av kundernas kulturella bakgrund.</p> <p>Examinanderna kan presentera sin egen ort, det utflyktsmål där guidningen sker samt Finland.</p>	<p><b>Användning av ett främmande språk i kundbetjäningssituationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Använder ett främmande språk i en kundbetjäningssituation så att de utöver ett flytande talspråk dessutom behärskar och använder tillräckligt av den specialterminologi som behövs vid guidningen eller på utflyktsmålet för att de skall göra sig förstådda</li> <li>• Diskuterar på eget initiativ med kunder som talar ett främmande språk</li> <li>• Förstår och kan tolka text på ett främmande språk</li> </ul> <p><b>Presentation av den ort där guidningen sker, utflyktsmålet samt Finland i kundbetjäningssituationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ger en presentation av sin egen ort, utflyktsmålet, Finland och finländskheten på ett främmande språk</li> <li>• Besvarar turisternas frågor på ett främmande språk</li> <li>• Beaktar kundens kultur och agerar fördomsfritt och kundfokuserat samt ger en positiv bild av sig själva, den ort där guidningen sker, utflyktsmålet och Finland</li> </ul>

<p>Examinanderna gör en bedömning av de språkkunskaper de behöver i arbetet.</p>	<p><b>Arbetsinsats och bedömning av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> <li>• Jämför sin egen språkkunskap och dess utveckling med de språkkunskaper som yrkesfolk inom branschen har och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats så att en produkt eller tjänst motsvarar det som överenskommit</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed, samt företar vid behov flexibelt ändringar i sina planer och sitt arbete då situationen så kräver</li> <li>• Vårdar sitt yttre och sina arbetsredskap så att de ger en yrkesmässig bild av sig själva</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den erforderliga yrkesskickligheten för examensdelen påvisas i autentiska kundbetjäningssituationer eller motsvarande. I denna punkt görs en bedömning av huruvida examinanderna har uppnått den prestationsnivå som fastställts i kriterierna för denna del. Provets omfattning och längd slås fast i enlighet med examinandernas individuella plan för yrkesprov.

## 7 § ARBETE SOM SPECIALGUIDE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna inser vilken betydelse god kundbetjäning och särskilt omsorg om kundernas behov har som en del av researrangemangen. De vet vilken betydelse den programservice och de tekniska arrangemang som ingår i resan har för kundens</p>	<p><b>Kundfokuserad service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbetar kundfokuserat i enlighet med företagets principer för kundbetjäning</li> <li>• Främjar genom sitt eget arbete utvecklingen av fasta kundförhållanden</li> </ul>

<p>uppfattning om reseprodukten och om den som producerat och sålt produkten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anser att arbetet är ett kundbetjäningensarbete och handlar i enlighet med detta</li> <li>• Sköter kundbetjäningen med hjälp av personlig kontakt och elektroniska kommunikationsmedel</li> <li>• Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga</li> <li>• Anser att målet för arbetet är att kunden blir nöjd</li> <li>• Sköter smidigt flera uppdrag samtidigt</li> <li>• Främjar uppkomsten av stamkundsförhållanden i sitt arbete</li> <li>• Samarbetar smidigt med företagets övriga instanser</li> <li>• Främjar samhörigheten i arbetsgemenskapen och verkar på ett konstruktivt sätt för att utveckla arbetsgemenskapen</li> <li>• Erbjuder kunderna tjänster och servicehelheter som motsvarar deras behov och önskemål</li> </ul>
<p>Examinanderna behärskar guidningen vid utövandet av specialiteten i tekniskt hänseende så att de genom sitt arbete ger kunden en sakkunnig och pålitlig bild av sitt kunnande och sin arbetsgivare. De kan i samband med tekniken och färdigheterna inom sitt specialområde guida kunder på ett yrkeskunnigt, pålitligt och säkert sätt.</p>	<p><b>Tekniskt kunnande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har kännedom om den utrustning och de redskap som används vid utövandet av specialiteten och använder dem yrkesmässigt, samt ger kunderna sakkunnig vägledning i att använda dem</li> <li>• Iakttar de officiella säkerhetsbestämmelserna för branschen och ser till att kunderna inte råkar i fara</li> <li>• Har kännedom om specialområdets utveckling och omfattning och berättar om detta för kunderna</li> <li>• Utför de tester och försök som krävs för utövandet av specialområdet och avlägger behövliga specialkurser</li> </ul>
<p>Examinanderna bedömer sin egen verksamhet som specialguide på ett övergripande sätt och kan föra fram sitt specialkunnande och sin</p>	<p><b>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tar ansvar för sin yrkesmässiga förkovran</li> </ul>

<p>arbetsinsats samt värdesätter sitt kunnande. De arbetar självständigt och systematiskt. De beaktar de andra gruppmedlemmarna och den gemensamma målsättningen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jämför sin egen yrkesskicklighet och dess utveckling med yrkesskickligheten hos yrkesfolk inom branschen och identifierar de delar i sin egen yrkesskicklighet som ännu kräver förkovran</li> <li>• Använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar alla de maskiner och apparater på arbetsplatsen som lämpar sig för arbetsuppgifterna</li> <li>• Inser betydelsen av sin arbetsinsats som en del av helheten</li> <li>• Bedömer om kunderna är nöjda och utvärderar den erhållna responsen samt korrigerar sin verksamhet i enlighet därmed</li> </ul>
---	---

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen "Arbete som specialguide" avläggs är att examinandena påvisar sitt kunnande beträffande kundfokuserad service, behärskande av specialområdets teknik, kunskaper om guideobjektet samt det praktiska arbetet rörande researrangemangen. Den erforderliga yrkesskickligheten för examensdelen påvisas genom att examinandena arbetar som specialguide (dyknings-, slalom-, seglings-, kultur- eller barnguide eller motsvarande) på ett resmål där arbetsuppgifterna förutom det egentliga specialkunnandet också omfattar grundläggande arbetsuppgifter som projektguide. Provets omfattning och längd fastställs i enlighet med examinandernas individuella plan för yrkesprov, men provet skall dock pågå minst en arbetsvecka.

## 8 § FÖRETAGSAMHET

<p><b>a) Krav på yrkesskicklighet</b></p>	<p><b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b></p>
<p>Examinanderna bedömer sitt eget arbete som guide på ett helhetsbetonat sätt.</p>	<p><b>Bedömning av det egna arbetet och intern företagsamhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedömer sitt eget arbete ur såväl arbetsgivarens som kundens perspektiv</li> <li>• Använder den erhållna responsen för att utveckla arbetet</li> <li>• Företar ändringar i sin verksamhet</li> </ul>

	<p>så att kunderna blir nöjda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anser sitt arbete vara ett kundbetjäningsarbete vilket tar sig uttryck i all deras verksamhet</li> <li>• Anser att ett av de viktigaste målen för arbetet är att kunderna är nöjda</li> <li>• Inser betydelsen av att vårda sitt yttre</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då denna examensdel avläggs är att examinanden kan bedöma sitt eget arbete som guide på ett övergripande sätt. Denna examensdel avläggs som en egen separat modul. Provets omfattning och längd slås fast i enlighet med examinandernas individuella plan för yrkesprov.

## 9 § EN EXAMENSDEL FRÅN EN ANNAN YRKESEXAMEN

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna kan om de så önskar utvidga sin yrkesskicklighet till ett delområde inom någon annan yrkesexamen i enlighet med sin individuella plan för yrkesprov. Då bedöms behärskandet av kraven på yrkesskicklighet enligt bedömningskriterierna för examensdelen i fråga och avläggandet av examensdelen godkänns i den ansvariga examenskommissionen.

Examenskommissionen för turismbranschen beviljar intyg över avlagd yrkesexamen som reseledare, när alla moduler är avlagda på ett godkänt betyg.

## Beskrivning av reseledarens yrke

De som arbetar som reseledare är professionella inom resebranschen. De arbetar som lokal- och projektguider i städer och kommuner, som specialguider, som projektguider utomlands samt som reseledare i allmänhet utan någon fast arbetsplats. Guiderna och reseledarna får sina arbetsuppgifter via turistbyråer, resebyråer, researrangörer, trafikbolag och näringslivet. Kunderna består av såväl affärs- som semesterresenärer.

Arbetet utförs oftast på freelance-basis, men många freelance-guider arbetar också heltid inom andra yrken som anknyter till turism. En del arbetar också som självständiga företagare. Guidens och reseledarens arbete är självständigt och ansvarsfullt expertarbete som kräver god allmänbildning.

De skall ha kännedom om informationskällor och uppslagsverk inom branschen så att de kan upprätthålla sitt informationsmaterial i anknytning till arbetet. Arbetet och arbetsuppgifterna förändras nämligen hela tiden. Arbetsuppgifterna kan vara såväl långt specialiserade som vittomfattande. Det är viktigt att bedöma det egna arbetet och nyttja feedback för att man skall kunna utvecklas inom yrket.

Arbetet kräver kännedom om turismens betydelse och dess näringsstruktur, näringens grunder, resemotiv, reseprodukter och marknadsläge. Man måste känna till de viktigaste bestämmelserna och avtalen om konsumentskydd och researrangemang samt reseförsäkringarnas villkor och ersättningspraxis. Man måste också kunna agera i nödsituationer och ge första hjälpen vid behov. Guider och reseledare skall kunna använda de främmande språk som de behöver i arbetet och ha tillräcklig kännedom om kundernas kulturella bakgrund. Miljö- och säkerhetsfrågor måste beaktas i all verksamhet.

I arbetet som guide eller reseledare skall man behärska guidningsteknik och guidningssituationer. Det skall gå att handla flexibelt och reagera snabbt på de önskemål kunderna framför och turisterna skall ges råd på ett kundfokuserat sätt. Arbetet kräver förmåga att uppträda, noggrannhet, initiativförmåga samt förmåga att hantera överraskande situationer och grupper. Genom sin egen sakkännedom förmedlar guiderna och reseledarna sakkunnig information och positiva upplevelser till turisterna på resan.

Arbetsmiljön för lokalguiderna består oftast av ett fordon i rörelse, men de guider också till fots, på temarundturer eller vid ortens sevärdheter. I arbetet krävs kännedom om vårt lands viktigaste historiska händelser samt om frågor i anslutning till natur, samhälle och näringsliv samt kultur. Dessutom skall lokalguiderna känna särskilt väl till särdragen på den ort och det område där de guider, samt ortens och områdets attraktionsfaktorer och trafikförbindelser och kunna använda sig av dem i sitt arbete. De skall kunna planera och genomföra en guidning på det sätt situationen kräver.

Inhemska projektguider arbetar med objekt som kräver specialkunskaper, t.ex. museer, kyrkor, offentliga byggnader eller fabriker.

Reseledare arbetar i hemlandet med grupper som kommer till Finland eller som skall föras utomlands. Resan kan vara en rundresa i hemlandet, en båt kryssning eller en utlandsresa som varierar i hög grad med avseende på längd, rese-sätt och resmål. En del av resorna har planerats endast för en viss grupp och en del säljs via researrangörer. Många resor riktar sig till olika länder, varvid en omfattande kännedom om landet, dess kultur och resmål är nödvändig. Reseledarna har också i praktiken ansvaret för att kundens beställning verkställs på överenskommet sätt. De skall utöver guidningsarbetet se till att den tekniska biten av reseprogrammet och den tillhörande servicen fungerar och de skall reagera snabbt på ändringar i dem. En stor del av reseledarens arbete går ut på att sköta researrangemang som är utom synhåll för kunden och arbete tillsammans med olika samarbetspartner.

Projektguider i utlandet arbetar som representanter för researrangörer vid resmål utomlands. Arbetsperioden på resmålet varar från någon månad till år. Projektguider i utlandet skall arbeta självständigt och ansvarsmedvetet. De skall förstå vilken betydelse en god kundbetjäning och omsorg om kundernas behov har som en del av researrangemangen. De skall ha kännedom om resmålens och områdets särdrag, kultur och levnadssätt samt offentlig och kommersiell service.

De som har specialiserat sig till specialguider känner de hjälpmedel och den utrustning som används vid utövandet av det egna specialområdet. De ger kunderna råd om användningen på ett pålitligt och säkert sätt. Arbetsuppgifterna inbegriper utöver de egentliga specialområdet (dykning, slalom, segling, kultur, barn etc.) också grundläggande arbetsuppgifter som projektguide.

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

UTBILDNINGSSTYRELSEN  
Utbildningsstyrelsen/biblioteket  
Pb 380  
00531 Helsingfors

(09) 774 774 50  
växel (09) 774 774  
fax (09) 774 774 75  
kirjasto@oph.fi  
[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)