

Grunder för fristående examen

YRKESEXAMEN FÖR GUIDE 2011

Föreskrift 12/011/2011

Grunder för fristående examen

YRKESEXAMEN FÖR GUIDE 2011

Föreskrift 12/011/2011

© Utbildningsstyrelsen 2011

Föreskrifter och anvisningar 2011:22

ISBN 978-952-13-4841-9 (hft.)

ISBN 978-952-13-4842-6 (pdf)

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (print)

ISSN 1798-8985 (online)

www.utbildningsstyrelsen.fi

Kopijyvä Oy, Esbo 2011



FÖRESKRIFT

27.5.2011

12 /011/2011

Giltighetstid: fr.o.m. 1.9.2011 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten
att utfärda föreskriften bygger på
L 631/98, 13 § 2 mom

Upphäver Utbildningsstyrelsens föreskrift
18.9.2001 nr 46/011/2001

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift
-

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR GUIDE

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen för guide. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.9.2011. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av den 18.9.2001 nr 46/011/2001 t.o.m. 31.8.2013 .

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

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör

Timo Lankinen

Specialsakkunnig

Juhani Remes

BILAGA

Yrkesexamen för guide 2011

Innehåll

1	Fristående examina.....	7
	1.1 Anordnande av fristående examina.....	7
	1.2 Avläggande av fristående examen.....	7
	1.3 Grunderna för fristående examen.....	7
	1.4 Personlig tillämpning i fristående examen.....	7
	1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen	8
	1.6 Betyg	8
	1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen	9
2	Uppbyggnaden av yrkesexamen för guide	9
	2.1 Kunnande som förutsätts i yrkesexamen för guide	9
	2.2 Examensdelarna	9
3	Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen för guide och grunderna för bedömningen.....	10
	3.1 Planering, marknadsföring och genomförande av guideservice11 Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	11
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	13
	3.2 Arbete som guide i Finland	14
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	14
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	17
	3.3 Arbete som guide på ett utländskt resmål	18
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	18
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	22
	3.4 Arbete som reseledare	23
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	23
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	25
	3.5 Arbete som specialguide.....	26
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	26
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	27
	3.6 Arbete som FAM-guide	28
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	28
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	30
	3.7 Guidning på ett främmande språk	30
	Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen.....	30
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet	31

3.8 Arbete som företagare	32
Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen	32
Sätten att påvisa yrkesskicklighet	33
3.9 En examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen	33
Bilaga 1	34
Beskrivning av guideyrket	34
Reseledare	35
Guider på utländska resmål	35
Specialguider	35
FAM-guider	36
Bilaga 2	37
Ordlista som hänför sig till examensgrunderna	37

1 FRISTÅENDE EXAMINA

1.1 Anordnande av fristående examina

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

1.2 Avläggande av fristående examen

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Varje examensdel ska bedömas skilt för sig. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

1.3 Grunderna för fristående examen

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den aktuella arbetsprocessen. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om individualisering.

1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga utredningar om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen. En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

1.6 Betyg

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betygen.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinanderna.

1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen

Det går inte att ställa förhandsvillkor i fråga om utbildning för dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning. Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

2 UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR GUIDE

2.1 Kunnande som förutsätts i yrkesexamen för guide

De som avlagt yrkesexamen för guide har de färdigheter som behövs i olika guideuppgifter i hemlandet och utomlands samt förutsättningar att utveckla sin yrkesskicklighet.

Guiden är en sakkunnig person som självständigt guidar grupper och enskilda kunder och producerar guideservice på ett ansvarsfullt och kundfokuserat sätt. Guiden arbetar flexibelt och reagerar snabbt i föränderliga situationer. En närmare beskrivning av guideyrket finns som bilaga.

De som avlagt examen kan exempelvis arbeta som specialguider inom ett intresseområde eller tema, som guider på resmål i hemlandet eller utomlands eller som reseledare.

2.2 Examensdelarna

Yrkesexamen för guide är klar när examinanden avlagt minst tre examensdelar med godkänt vitsord. Yrkesexamen för guide består av en obligatorisk del och två valfria delar. En av de valfria delarna ska väljas bland delarna 3.2–3.4.

Den obligatoriska delen är

- 3.1 Planering, marknadsföring och genomförande av guideservice

De valfria examensdelarna är

- 3.2 Arbete som guide i Finland
- 3.3 Arbete som guide på ett utländskt resmål
- 3.4 Arbete som reseledare
- 3.5 Arbete som specialguide
- 3.6 Arbete som FAM-guide
- 3.7 Guidning på ett främmande språk
- 3.8 Arbete som företagare
- 3.9 Examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen.

3 KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR GUIDE OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Yrkesskickligheten som krävs i examensgrunderna påvisas i enlighet med planen för anordnande av yrkesexamen för guide som examenskommissionen godkänt. Examinanden påvisar sin yrkesskicklighet vid personligt tillämpade examenstillfällen i autentisk miljö, så att examinanden på ett heltäckande sätt påvisar yrkesskickligheten som förutsätts i examensgrunderna.

Yrkesexamen för guide bedöms per examensdel så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet i respektive examensdel. Examinanden visar vid examenstillfällena beredskap och förmåga att tillämpa sitt kunnande i varierande situationer och verksamhetsmiljöer. Examinanden visar också förmåga att utvärdera och lära sig av sina erfarenheter, att omvärdera och ta i bruk nya verksamhetssätt.

Efter varje examenstillfälle utvärderar och dokumenterar bedömaren eller bedömarna examinandens kunnande i relation till kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i den aktuella examensdelen. Examinandens självvärdering utgör en viktig del av examensprestationen. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter examenstillfället ordna en responsdiskussion.

När alla examenstillfällen som ingår i examensdelen genomförts hålls ett utvärderingssamtal. I utvärderingssamtalet deltar förutom examinanden

- en arbetsgivarrepresentant
- en erfaren arbetstagarrepresentant och
- en lärarrepresentant.

Under samtalet presenterar examinanden de bedömningar han eller hon fått, sina självvärderingar och de bedömda dokument som anknyter till examensprestationerna. Examinanden och bedömarna diskuterar tillsammans och bedömer examinandens yrkesskicklighet på basis av dokumenten och bedömningarna som gjorts utgående från kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen. Som avslutning på utvärderingssamtalet håller bedömningsgruppen ett möte, där bedömarna beslutar om de ska föreslå för examenskommissionen att examensdelen godkänns eller underkänns och ger ett skriftligt utlåtande över sitt beslut.

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Kraven på yrkesskicklighet som utformats utgående från uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet beskrivs på följande sidor med **fet stil**. Under dem i den vänstra kolumnen står målen för bedömningen, som härletts ur kraven på yrkesskicklighet och anger de för yrkesskickligheten centrala kunskapsområden som i bedömningen ägnas speciell uppmärksamhet. I den högra kolumnen står kriterierna för bedömningen, som anger den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. På basis av dem avgörs om examensprestationen godkänns. Orden som markerats med *) definieras i en bilaga till examensgrunderna. Efter examensdelen beskrivs sätten att påvisa yrkesskicklighet.

	<ul style="list-style-type: none"> • utarbetar en genomförbar marknadskommunikationsplan för guideservicen med beaktande av den valda kundmålgruppen • producerar visuellt lockande och innehållsmässigt heltäckande marknadsföringsmaterial • väljer den mest lämpliga marknadsförings- och försäljningskanalen för målgruppen.
Examinanden kan genomföra guideservice.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Förberedelse för guidning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kartlägger på eget initiativ kundernas speciella önskemål • utreder vilken annan eventuell service kunderna eller grupperna skaffat och handlar flexibelt med tanke på helheten • sätter sig in i rutten så bra att hon eller han vid behov kan instruera andra deltagare • skaffar de aktuella uppgifter och stödmaterial som behövs • samlar in de behövliga samarbetspartnerns kontaktuppgifter • kontrollerar att de tekniska hjälpmedel och resurser som behövs under guidningen finns till hands och fungerar.
Genomförande av guidning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • klär sig på det sätt som guidningen kräver • bemöter kunderna öppet och skapar en trivsamt och trygg atmosfär • uppför sig väl • inleder guidningen med beaktande av situationen och kunderna • informerar om säkerhetsanvisningar på ett ändamålsenligt sätt • guidar enligt temat med beaktande av kunderna • ger genom upplevelser för flera sinnen*) liv åt guidningen med hjälp av historier och aktuellt innehåll som intresserar kunderna • uppmuntrar kunderna att vara med och skapa en upplevelseguidning för flera sinnen*) • guidar obehindrat kunderna på svenska eller finska • ger kunderna råd på ett främmande språk • följer med kundernas reaktioner och ändrar vid behov guidningen på det sätt som situationen kräver

	<ul style="list-style-type: none"> • instruerar vid behov chauffören utan att guidningen störs • instruerar och visar tydligt kunderna vägen till olika platser • skapar en lugn atmosfär utan att avvika från tidtabellen • bjuder ut besöksmålets tjänster åt kunderna • ger kunderna möjlighet att fråga, ge respons och personligen ta farväl.
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och presenterar en lämplig utvecklingsplan • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden utarbetar en skriftlig eller elektronisk plan för guideservice, som innehåller säkerhets-, produktifierings- och marknadskommunikationsplaner i enlighet med målen för bedömningen.

Examinanden genomför självständigt tematisk guideservice i enlighet med sin plan under minst en timme.

Examinanden utvärderar sitt kunnande och presenterar i samband med utvärderingssamtalet en plan för upprätthållande och utveckling av yrkesskickligheten.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsföringsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.2 Arbete som guide i Finland

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan planera en guidning i Finland.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Planering av guidning och förberedelse för den	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• tillämpar ändamålsenligt information om Finlands turismstrategi, regionindelning och förvaltningsmyndigheter i sitt arbete• bedömer mångsidigt de fördelar som turismen erbjuder och vad som behöver utvecklas i den egna verksamhetsmiljön• uppdaterar kontinuerligt sin kunskap om utbudet på turist- och rådgivningsservice i den egna verksamhetsmiljön• inhämtar med beaktande av sina kunder tillräcklig kunskap om Finlands historia, geografi, kultur, förvaltning och näringsstruktur• tar reda på information om Finlands socialskydd, levnadsstandard och utbildning som eventuellt intresserar kunderna• använder tillförlitliga källor vid informationssökning• tar i mån av möjlighet reda på bakgrundsfakta om kunderna och beaktar religiösa och kulturrelaterade seder och bruk på ett ändamålsenligt sätt• tar i guidningen upp aktuella regionala händelser, nyheter och meddelanden• kontrollerar besöksmålens öppettider, bokningar och tillgänglighet• planerar en tematisk guidning och utarbetar en reservplan på ett professionellt sätt.
Examinanden kan genomföra tematisk guidning i Finland.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Inledande, genomförande och avslutande av guidning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• klär sig på det sätt som guidningen kräver• bemöter kunderna öppet och skapar en trivsamt och trygg atmosfär• uppför sig väl• inleder guidningen med beaktande av situationen

	<p>och kunderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • informerar om säkerhetsanvisningar på ett ändamålsenligt sätt • guidar enligt temat med beaktande av kunderna och bakgrundsfakta • ger liv åt guidningen genom historier och aktuellt innehåll som intresserar målgruppen • uppmuntrar kunderna att vara med och skapa en upplevelseguidning för flera sinnen*) • guidar obehindrat kunderna på svenska eller finska • guidar kunderna på ett främmande språk • följer med kundernas reaktioner och ändrar vid behov guidningen på det sätt som situationen kräver • instruerar och visar tydligt kunderna vägen till olika platser • skapar en lugn atmosfär utan att avvika från tidtabellen • bjuder ut besöksmålets tjänster åt kunderna • ger kunderna möjlighet att fråga, ge respons och personligen ta farväl.
Undantagssituationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar enligt riskanalysen och säkerhetsplanen för guidningen • handlar vid behov enligt reservplanen för guidningen • kontrollerar att rutten är säker och tillgänglig • instruerar kunderna i säkerhetsfrågor och användning av eventuell säkerhetsutrustning • ger vid behov livräddande första hjälpen • följer med myndighetsmeddelanden • meddelar sakligt kunderna om undantagsarrangemang och handlar på det sätt situationen kräver • visar i sina planer och sitt arbete att hon eller han är en ansvarsfull fackman inom resebranschen.
Examinanden kan guida i olika verksamhetsmiljöer.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Guidning i rörligt fordon	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer den planerade rutten och tidtabellen • samarbetar smidigt med chauffören eller andra samarbetspartner • instruerar och informerar på eget initiativ kunderna om säkerhetsföreskrifter och andra bestäm-

	<p>melser som gäller fordonet</p> <ul style="list-style-type: none"> • använder obehindrat den tekniska utrustning*) som behövs • behärskar riktningarna och visar på rätt objekt i rätt tid • känner igen de angivna besöksmålen inom området och berättar om dem • ändrar vid behov flexibelt på guidningen om rutten förändras • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Guidning till fots eller med icke-motordrivet forskaffningsmedel	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • guidar kunderna tydligt och konsekvent • upprätthåller aktivt kundernas intresse under guidningen • koordinerar guidningen och uppehållen utgående från kundernas behov enligt tidtabellen • skapar en trivsam och interaktiv atmosfär och ändrar på guidningen vid behov • respekterar verksamhetsmiljön och dess särdrag • kommunicerar tydligt och sakligt med beaktande av kunderna • använder obehindrat den tekniska utrustning*) som behövs • ser till att kunderna rör sig tryggt • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Guidning vid ett besöksmål	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • guidar på besöksmålet med beaktande av öppettider, tillgänglighet och aktuell information om servicen på besöksmålet • kommunicerar tydligt och sakligt med beaktande av kunderna • berättar tillräckligt detaljerade fakta om besöksmålet på ett sätt som intresserar kunderna • svarar sakkunnigt på kundernas frågor om besöksmålet • guidar kunderna tydligt och följdriktigt • håller aktivt kundernas intresse uppe under guidningen • koordinerar guidningen kundorienterat enligt tidtabellen • skapar en trivsam och interaktiv atmosfär och ändrar på guidningen vid behov

	<ul style="list-style-type: none"> • respekterar verksamhetsmiljön och dess särdrag • bjuder ut besöksmålets tjänster åt kunderna • använder obehindrat den tekniska utrustning*) som behövs • ser till att kunderna rör sig tryggt • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Examinanden kan ta emot respons och utvärdera sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • motiverar sitt specialkunnande på ett trovärdigt sätt • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och metoder att utvecklas som guide • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden guidar självständigt en kund eller kundgrupp under minst en och en halv timme enligt en plan som utarbetats av en uppdragsgivare eller guide. Guidningen är en tematisk guidning i Finland i ett rörligt fordon, till fots eller med ett icke-motordrivet fortskaffningsmedel.

Examinanden bedömer sitt kunnande och presenterar i samband med utvärderingssamtalet en plan för upprätthållande och utveckling av yrkesskickligheten.

Examinanden kompletterar den praktiska delen med ett skriftligt eller elektroniskt arbete. Examinanden planerar och sätter ihop ett minst fem dygn långt turistservicepaket åt en självvald målgrupp, där rutten sträcker sig till alla Finlands turismregioner.

Yrkesskickligheten i "Undantagssituationer" som är ett av målen för bedömningen påvisas genom att examinandena vid examenstillfället presenterar en skriftlig säkerhetsplan som härletts ur en riskanalys och redogör för dess bakgrund.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsföringsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.3 Arbete som guide på ett utländskt resmål

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan förbereda sig för arbete på ett resmål.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Inhämtande av bakgrundsfakta om resmålet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar enligt företagets värderingar och praxis • bekantar sig på förhand med vilka starka sidor och vilken service resmålet har ur turismsynpunkt • kommunicerar aktivt med arbetsgivarföretagets samarbetspartner på resmålet • inhämtar tillräcklig kunskap om resmålets historia, geografi, kultur, förvaltning och näringsstruktur • tar reda på information om resmålets socialskydd, levnadsstandard och utbildning som intresserar kunderna • tar reda på aktuella händelser samt kulturella seder och bruk på resmålet • använder tillförlitliga källor vid informationsökning.
Examinanden kan arbeta inom kundservice på ett resmål.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • betjänar aktivt och personligt kunder på hotellet och på servicekontoret • betjänar ledigt och artigt kunder per telefon och elektroniskt • betjänar kunderna i enlighet med företagets värderingar, praxis och paketresevillkor • bjuder ut och säljer aktivt tjänster som anknyter till produktutbudet • löser kreativt och modigt problemsituationer som anknyter till kundernas resor med beaktande av företagets praxis

	<ul style="list-style-type: none"> • kommunicerar obehindrat på det främmande språk som samarbetspartnerna använder • kommunicerar obehindrat med kunderna på svenska eller finska.
Betjäning av kundgrupper	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar smidigt på resmållets ankomstterminaler • tar vänligt emot kunderna • berättar under transfern*) på ett intressant och väldisponerat sätt viktiga fakta om resmålet • berättar under välkomstmötet på ett kundfokuserat sätt om resmållets och researrangörens serviceutbud • leder gruppen med fast hand i alla situationer • håller tidtabeller • kontrollerar noggrant att servicen innehåller det som utlovats • kommunicerar obehindrat på det främmande språk som samarbetspartnerna använder • kommunicerar obehindrat med kunderna på svenska eller finska.
Examinanden kan produktifiera, marknadsföra och prissätta en tematisk utflykt.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utnyttjande av verksamhetsmiljön och tillämpande av målgruppstänkande	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • samarbetar sakkunnigt och smidigt med turismnärings- och med agenten*) • söker mångsidigt information om turismprodukterna och -tjänsterna i verksamhetsmiljön • använder vid informationssökningen elektroniska och andra informationskällor på ett mångsidigt sätt • använder tillförlitliga källor vid informationssökningen • definierar den eventuella kundmålgruppen på ett ändamålsenligt sätt • utnyttjar mångsidigt serviceutbudet och möjligheterna i sin verksamhetsmiljö vid produktifieringen • beaktar verksamhetsmiljön och målgruppens kultur, i synnerhet tabufrågor, vid produktifieringen • respekterar de lokala kulturella särdragen vid planeringen av utflykten.
Produktifiering och prissättning av utflykt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • planerar en kundorienterad utflykt på resmålet • benchmarkar*) utflykten

	<ul style="list-style-type: none"> • följer vid produktifieringen av utflykten gällande lagstiftning inom branschen • produktifierar utflykten med beaktande av delområdena för ansvarsfull verksamhet • prissätter utflykten lönsamt och konkurrenskraftigt.
Planer som anknyter till produktifiering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • utarbetar en genomförbar riskanalys för utflykten och utgående från den en säkerhets- och reservplan • gör under produktifieringsprocessen upp en plan för utvärdering och utveckling av kvaliteten på utflykten • utarbetar en genomförbar marknadskommunikationsplan för utflykten med beaktande av den valda kundmålgruppen • producerar visuellt lockande och innehållsmässigt heltäckande marknadsföringsmaterial • väljer den mest lämpliga marknadsförings- och försäljningskanalen för målgruppen.
Examinanden kan genomföra en utflykt.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Guidning i rörligt fordon	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer den planerade rutten och tidtabellen • samarbetar smidigt med chauffören eller andra samarbetspartner • instruerar och informerar på eget initiativ kunderna om säkerhetsföreskrifter och andra bestämmelser som gäller fordonet • använder obehindrat den tekniska utrustning^{*)} som behövs • behärskar riktningarna och visar på rätt objekt i rätt tid • känner igen besöksmål och kan berätta om dem • ändrar vid behov flexibelt på guidningen om rutten förändras • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Guidning till fots eller med icke-motordrivet fortskaffningsmedel	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • guidar kunderna tydligt och följdriktigt • håller aktivt kundernas intresse uppe under guidningen • koordinerar guidningen och uppehållen kund-

	<p>orienterat enligt tidtabellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • skapar en trivsam och interaktiv atmosfär och ändrar på guidningen vid behov • respekterar verksamhetsmiljön och dess särdrag • kommunicerar tydligt och sakligt med beaktande av kunderna • använder obehindrat den tekniska utrustning^{*)} som behövs • ser till att kunderna rör sig tryggt • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Guidning på ett besöksmål	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • guidar på ett besöksmål med beaktande av öppettider, tillgänglighet och aktuell information om servicen på besöksmålet • kommunicerar tydligt och sakligt med beaktande av målgruppen • berättar tillräckligt detaljerade fakta om besöksmålet på ett sätt som intresserar kunderna • svarar sakkunnigt på kundernas frågor om besöksmålet • guidar kunderna tydligt och följdriktigt • håller aktivt kundernas intresse uppe under guidningen • koordinerar guidningen kundorienterat enligt tidtabellen • skapar en trivsam och interaktiv atmosfär och ändrar på guidningen vid behov • respekterar verksamhetsmiljön och dess särdrag • bjuder ut besöksmålets tjänster åt kunderna • använder obehindrat den tekniska utrustning^{*)} som behövs • ser till att kunderna rör sig tryggt • beaktar finkänsligt de kunder som behöver specialservice • betjänar kunderna jämlikt.
Undantagssituationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar enligt riskanalysen och säkerhetsplanen för guidningen • handlar vid behov enligt reservplanen för guidningen • kontrollerar att rutten är säker och tillgänglig • instruerar kunderna i säkerhetsfrågor och användning av eventuell säkerhetsutrustning • ger vid behov livräddande första hjälpen

	<ul style="list-style-type: none"> • meddelar sakligt kunderna om undantagsarrangemang och handlar på det sätt situationen kräver • följer med myndighetsmeddelanden • visar i sina planer och sitt arbete att hon eller han är en ansvarsfull fackman inom resebranschen • kommunicerar modigt och målmedvetet med myndigheter • beaktar noggrant den biståndsskyldighet och andra specialkrav som följer av lagen om paketresor.
Examinanden kan ta emot respons och utveckla sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • motiverar sitt specialkunnande på ett trovärdigt sätt • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och metoder att utvecklas som guide • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden visar sitt kunnande genom att arbeta som guide på ett utländskt semester-mål eller motsvarande plats. Examenstillfällets längd bestäms utgående från examinandens personliga examensplan men ska åtminstone omfatta en arbetsvecka.

Yrkesskickligheten i "Undantagssituationer" som är ett av målen för bedömningen påvisas genom att examinanden vid examenstillfället presenterar en skriftlig säkerhetsplan som härletts ur en riskanalys och redogör för dess bakgrund.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.4 Arbete som reseledare

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan planera ett reseprogram som motsvarar kundgruppens behov.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utredning av bakgrundsfakta och planering av reseprogram	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• tar grundligt reda på bakgrundsfakta om kundgruppen, dess önskemål och behov• kartlägger kundgruppens specialbehov på ett förutseende sätt• tar mångsidigt reda på vilka möjligheter resmålet erbjuder• utreder speciella förhållanden på resmålet på ett realistiskt sätt• gör sina val på ett kultursensitivt*) sätt• inhämtar omfattande och aktuella bakgrundsfakta på ett mångsidigt sätt• följer medier och inhämtar aktivt information ur dem• utnyttjar reseprogram och analyserad kundrespons från tidigare uppdrag• planerar på ett ansvarsfullt sätt researrangemangen i enlighet med uppdragsgivarens värderingar och anvisningar• följer noggrant gällande lag om paketresor och myndighetsföreskrifter• utarbetar en fungerande reservplan• gör upp en säkerhetsplan utgående från en riskanalys.
Examinanden kan arbeta som reseledare.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Reseledning och guidning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• beaktar reseprogrammet och resurserna avtalsenligt och pålitligt• klär sig enligt situationen, med beaktande av företagets affärsidé• följer myndighets- och resebestämmelser• handlar kundorienterat• tillämpar sin sociala kompetens och kundbetjäningensförmåga på ett lämpligt och finkänsligt sätt i mångkulturella grupper

	<ul style="list-style-type: none"> • guidar och handlar på ett kultursensitivt*) sätt i servicekedjan • ger genom sin guidning på ett mångsidigt sätt en lockande och attraktiv bild av besöksmålen • använder behövlig teknisk utrustning*) på ett professionellt sätt • följer tidtabellen • håller sig till rutten och kan göra behövliga ändringar i den • observerar aktivt och reagerar snabbt på olika situationer • håller sig lugn och lugnar ner kunderna i undantagssituationer • uppträder professionellt och artig • leder gruppen med fast hand • lämnar finkänsligt utrymme för resenärernas egna upplevelser • tillämpar gruppdynamiska färdigheter • växlar vid behov naturligt mellan rollen som reseledare och guide • utnyttjar mångsidigt resmålet särdrag i guidningen • berättar intressanta historier om resmålet • beaktar de kulturella särdragen och tabun på resmålet • fungerar objektivt och sensitivt*) som tolk mellan kulturerna • ger vid behov kunderna råd i försäkringsfrågor.
Undantagssituationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar enligt riskanalysen och säkerhetsplanen för guidningen • handlar vid behov enligt reservplanen för guidningen • kontrollerar att rutten är säker och tillgänglig • instruerar kunderna i säkerhetsfrågor och användning av eventuell säkerhetsutrustning • ger vid behov livräddande första hjälpen • meddelar sakligt kunderna om undantagsarrangemang och handlar på det sätt situationen kräver • följer med myndighetsmeddelanden • visar i sina planer och sitt arbete att hon eller han är en ansvarsfull fackman inom resebranschen • kommunicerar modigt och målmedvetet med myndigheter

	<ul style="list-style-type: none"> • beaktar noggrant den biståndsskyldighet och andra specialkrav som följer av lagen om paketresor.
Examinanden kan utvärdera och utveckla sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • motiverar sitt specialkunnande på ett trovärdigt sätt • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och metoder att utvecklas som guide • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden utför uppgifter som ingår i en reseledares arbete. Examinanden ska ha en central roll som reseledare och resan ska inkludera inkvartering och gränsöverskridning med bil, tåg, båt eller flygplan.

Yrkesskickligheten i "Undantagssituationer" som är ett av målen för bedömningen påvisas genom att examinanden vid examenstillfället presenterar en skriftlig säkerhetsplan som härletts ur en riskanalys och redogör för dess bakgrund.

Examinanden utvärderar sitt kunnande och presenterar i samband med utvärderingssamtalet en plan för upprätthållande och utveckling av yrkesskickligheten.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.5 Arbete som specialguide

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan förbereda sig för arbete som specialguide.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Produktifiering av specialområde eller -objekt till en guidning	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• inhämtar mångsidigt och ingående bakgrundsfakta om specialområdet eller -objektet med hjälp av nationella och internationella informationskällor• följer med och utnyttjar aktivt trender inom turism och tillämpar dem vid produktifieringen• bekantar sig mångsidigt med guideprodukterna inom sitt specialområde och utnyttjar inhämtad kunskap vid produktifieringen• produktifierar guidningen på ett professionellt sätt genom att utnyttja sitt specialkunnande• beaktar kundernas önskemål, intressen och kunskap om specialområdet vid produktifieringen• produktifierar på ett kultursensitivt*) sätt• kommunicerar obehindrat på svenska eller finska• kommunicerar obehindrat på ett främmande språk• följer noggrant gällande författningar och myndighetsföreskrifter• utarbetar en fungerande reservplan på ett förutseende sätt• gör upp en säkerhetsplan utgående från en riskanalys.
Marknadsföring av specialkunnande	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• gör en kort marknadskartläggning och benchmarkar*) guideservicen• marknadsför sitt eget kunnande med hjälp av ändamålsenliga marknadsföringskanaler och -material.
Examinanden kan genomföra en guidning som kräver specialkunskap.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Arbete som specialguide	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• visar sig behärska inlednings-, anförings- och avslutningsskedet i guidningen på ett professionellt sätt• kontrollerar på ett förutseende sätt att service-

	<p>kedjan fungerar under guidningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • guidar obehindrat och använder mångsidigt den tekniska utrustning*) som behövs • reagerar direkt och flexibelt på kundernas behov och önskemål under guidningen • skapar genom sin guidning på ett mångsidigt sätt lockande och attraktiva föreställningar • visar djup och omfattande kunskap om sitt specialområde • använder på ett kreativt sätt illustrationsmaterial som behövs under guidningen • visar under guidningen att hon eller han behärskar terminologin inom branschen • guidar obehindrat på ett begripligt och för situationen lämpligt främmande språk som kunden använder • instruerar och kontrollerar noggrant användningen av specialutrustning som behövs under guidningen • sörjer på ett mångsidigt sätt för kundernas säkerhet under guidningen • uppträder professionellt och förtroendeingivande.
Examinanden kan utvärdera och utveckla sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • motiverar sitt specialkunnande på ett trovärdigt sätt • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och metoder att utvecklas som guide • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden genomför en guidning där hon eller han kan visa sin sakkunskap och specialkompetens. Examinanden presenterar de planer som nämns i bedömningskriterierna.

Examenstillfallets längd bestäms utgående från examinandens personliga examensplan men ska räcka minst en timme, för att de olika skedena i guidningen ska kunna bedömas.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.6 Arbete som FAM-guide

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan planera ett besöksprogram för yrkesresenärer.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Planering av besöksprogram och förberedelse för guidning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar grundligt reda på bakgrundsfakta om kunderna, deras önskemål, behov och krav • väljer besöksmålen utgående från kundernas specialbehov och krav • tar mångsidigt reda på vilka möjligheter besöksmålen erbjuder • utreder speciella förhållanden på besöksmålen på ett realistiskt sätt • gör sina val på ett kultursensitivt*) sätt • utnyttjar sakkunnigt sin kunskap om turismnäringen och om besöksmålet • inhämtar mångsidigt bakgrundsfakta om kundernas produkter, publikationer och produktion • använder turismstrategin och -varumärket för besöksmålet som stöd för planeringen • följer aktivt med och bedömer inhemska och utländska medier och myndighetsmeddelanden • använder den inhämtade informationen på ett mångsidigt sätt • planerar noggrant besöksprogrammet i enlighet med uppdragsgivarens värderingar och anvisningar • utnyttjar aktivt erfarenheter av tidigare arbetsuppdrag och kundrespons • kontakter på eget initiativ uppdragsgivaren och kommunicerar obehindrat på ett främmande språk som kunden förstår

	<ul style="list-style-type: none"> • förbereder sig professionellt och kundorienterat för besöket • följer noggrant gällande författningar och myndighetsföreskrifter • gör upp en säkerhetsplan utgående från en riskanalys • utarbetar en fungerande reservplan för besöksprogrammet.
Examinanden kan guida yrkesresenärer.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Guidning av yrkesresenärer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • beaktar konsekvent uppdragsgivarens värderingar och anvisningar i guidningen • följer avtalsenligt temat och programmet med beaktande av resurserna • ordnar de fotograferingstillstånd och -objekt samt intervjuer som behövs • kommunicerar yrkeskunnigt och serviceinriktat med alla parter i servicekedjan • reagerar direkt och flexibelt på kundernas behov och önskemål under guidningen • kontrollerar på ett förutseende sätt att servicekedjan fungerar under guidningen • kontrollerar vid behov med uppdragsgivare och samarbetspartner att eventuella programförändringar passar • guidar och uppträder professionellt och kultursensitivt*) • ger genom sin guidning på ett mångsidigt sätt en lockande och attraktiv bild av besöksmålen • använder på ett kreativt sätt illustrationsmaterial som behövs under guidningen • guidar obehindrat på ett begripligt och för situationen lämpligt språk som kunden använder.
Examinanden kan utvärdera och utveckla sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering, utveckling och kvalitetskontroll av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • motiverar sitt specialkunnande på ett trovärdigt sätt • bedömer realistiskt sina starka och svaga sidor och metoder att utvecklas som guide • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det

	<ul style="list-style-type: none"> • upprätthåller och utvecklar kontinuerligt sina kunskaper och färdigheter • samlar aktivt in kundrespons och analyserar den • reagerar snabbt på kundrespons • förmedlar vid behov respons till andra serviceproducenter.
--	---

*) hänvisning till ordlistan som finns som bilaga till examensgrunderna

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden planerar och genomför ett minst åtta timmar långt besöksprogram för en FAM-kund enligt uppdragsgivarens anvisningar. Examinanden genomför en minst fyra timmar lång guidning som ingår i besöksprogrammet och utarbetar de planer som nämns i bedömningskriterierna.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.7 Guidning på främmande språk

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan förbereda sig för guidning på ett främmande språk.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Förberedelse för kommunikation på ett främmande språk	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • skaffar information om kundens kultur, intressen och det språk som kunden använder • uppdaterar aktuell information om kundens ursprungsland • skaffar mångsidigt information inför guidningen • skaffar information genom att använda utländska informationskällor på ett mångsidigt sätt • försäkrar sig om att hon eller han behärskar den terminologi som behövs • producerar ändamålsenligt skriftligt material som stöd för guidningen.

Examinanden kan guida på ett främmande språk.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Guidning på ett främmande språk	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • visar sig behärska inlednings-, anförings- och avslutningsskedet i guidningen på ett professionellt sätt • guidar obehindrat kunderna på ett främmande språk • guidar kundorienterat med beaktande av kundernas kulturella bakgrund • diskuterar interaktivt med kunderna på ett främmande språk • reagerar omedelbart och flexibelt på kundernas behov och önskemål under guidningen • fungerar som tolk i kundbetjäningssituationer • behärskar den speciella terminologin tillräckligt väl • drar mångsidigt nytta av de kulturella skillnaderna i guidningen • ger kunderna råd och rekommenderar mångsidigt extra eller kompletterande tjänster.
Examinanden kan utveckla sitt arbete.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Utvärdering av eget arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar emot kundrespons, utvärderar sitt arbete och utvecklar det utgående från det • bedömer betydelsen av yrkesetik och -identitet i arbetet och utvecklingen av det.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden guidar en grupp på ett främmande språk under minst en timme så att interaktiva samtal utgör en del av bedömningen och alla bedömningskriterier kan bedömas.

Bedömarna iakttar och bedömer examinandens arbete och ger ett skriftligt utlåtande över det. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med dokument som uppkommit under processen, exempelvis broschyrer, marknadsplaner, dokument över kommunikationen, säkerhetsdokument etc., som efter att de bedömts utgör en del av bedömningsmaterialet.

3.8 Arbete som företagare

Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen

Examinanden kan arbeta som företagare inom sitt specialområde.	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Bedömning av egna företagarfärdigheter	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• granskar och beskriver realistiskt och kritiskt sina egenskaper och sin livssituation med avseende på möjligheterna att verka som företagare• anger de personliga fördelar och risker som är förknippade med företagsverksamhet• bedömer med hjälp av sakkunniga om den egna yrkeskompetensen räcker till• bedömer sina kunskaper om branschen, konkurrensläget och intressentgrupperna• utnyttjar i mån av möjlighet alla tänkbara kontakter i företagsverksamheten• bedömer med hjälp av sakkunniga möjligheterna och riskerna med att utnyttja nätverk med tanke på den egna företagsverksamheten.
Precisering av affärsidén	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• kartlägger företagets nuvarande och framtida produkter och tjänster• kartlägger potentiella kunder och deras behov nu och inom en nära framtid• väljer och motiverar valet av målgrupper för sina produkter och tjänster• produktifierar sina produkter och tjänster• definierar de fysiska, ekonomiska och psykiska resurser som krävs i företagsverksamheten och ställer dem i prioritetsordning• gör upp en preciserad affärsidé för sin företagsverksamhet utgående från sina bedömningar och val.
Uppgörande av en affärsverksamhetsplan	Examinanden <ul style="list-style-type: none">• beaktar de krav som lagstiftningen ställer på den egna företagsverksamheten• jämför olika företagsformer med avseende på risker, ansvar och skyldigheter• väljer den affärsverksamhetsmodell som är den lämpligaste för den egna affärsidén• beskriver de valda kundgrupperna och marknadsföringskanalerna• produktifierar sina produkter och tjänster i förhållande till sina valda kundgrupper och mark-

	<p>nadsföringskanaler</p> <ul style="list-style-type: none"> • gör upp en realistisk finansieringsplan för sitt företag • gör upp en realistisk resultatbudget för sitt företag • beskriver företagets ekonomiförvaltning • gör utgående från sina lösningar upp en skriftlig affärsverksamhetsplan • bedömer och resonerar kring möjligheterna att genomföra affärsverksamhetsplanen.
--	---

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden visar sin yrkesskicklighet genom att tillsammans med sakkunniga inom olika branscher utarbeta en affärsidé och affärsverksamhetsplan för sitt företag.

Sakkunniga inom företagsbranschen bedömer hur examinanden utarbetar affärsidén och affärsverksamhetsplanen och det material som anknyter till dem (skriftlig beskrivning av affärsidén och affärsverksamhetsplanen), hur genomförbara de är och hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen. Bedömningen antecknas i bedömningsblanketterna. Bedömningsblanketterna och de kompletterande dokumenten sammanställs till ett bedömningsmaterial.

3.9 En examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen

Examinanden kan i yrkesexamen för guide inkludera en examensdel ur en annan yrkes- eller specialyrkesexamen. Betyget över den avlagda examensdelen utfärdas alltid av den examenskommission som ansvarar för respektive examen, varefter examenskommissionen som ansvarar för yrkesexamen för guide på basis av betyget erkänner examensdelen som en del av yrkesexamen för guide.

Bilaga 1

Beskrivning av guideyrket

De som arbetar som guider är professionella inom resebranschen. De arbetar ofta utan en fast stationeringsort som specialguider inom ett intresse- eller temaområde, som guider på utländska resmål eller som reseledare. Guiderna får sina arbetsuppdrag av turistbyråer, resebyråer, researrangörer, transportbolag, näringslivet eller direkt av enskilda kunder. Bland kunderna återfinns såväl affärs- och semesterresenärer som yrkesresenärer. Kunderna kan bestå av turistgrupper eller andra grupper av mycket olika storlek och i framtiden också allt oftare av enskilda kunder.

Guiderna arbetar oftast på frilansbasis men många arbetar också på heltid med andra uppgifter inom turism eller som självständiga företagare. Guidearbetet är ett självständigt och ansvarsfullt arbete som kräver sakkunskap och god allmänbildning, i synnerhet djup kännedom om resmålens historia och nutid samt aktuell och förutseende kunskap om kulturella och andra evenemang.

Guiderna kan använda informationskällor och register inom branschen för att uppdatera sitt informationsmaterial som anknyter till arbetet, eftersom arbetet och arbetsuppgifterna ständigt förändras. Arbetsuppgifterna kan vara mycket specifika men också vittomfattande. Utvärdering av det egna arbetet och utnyttjande av respons är viktigt för den yrkesmässiga utvecklingen.

Arbetet förutsätter kännedom om turismens betydelse och näringsstruktur, resmotiv, turismsektorer samt om turistföretag och -produkter. Det är viktigt att kunna följa med internationella trender och tillämpa dem på nationell nivå.

Guiderna uppdaterar aktivt och kontinuerligt sina kunskaper, eftersom resebranschen snabbt förnyas. De känner till de viktigaste bestämmelserna och avtalen om konsumentskydd och researrangemang samt reseförsäkringsvillkor och ersättningspraxis. De ska veta hur man handlar i nödsituationer och vid behov kunna ge första hjälpen.

Guiderna kan använda de främmande språk som de behöver i arbetet och har tillräcklig kännedom om kundernas kulturella bakgrund. De kan handla på ett kultursensitivt sätt genom att utnyttja sin kunskap om olika kulturer. De beaktar yrkesetiska samt miljö- och säkerhetsfrågor i all verksamhet.

Guiderna behärskar guidningstekniker och -situationer. De arbetar flexibelt, reagerar snabbt på kundernas önskemål och kan ge resenärerna råd på ett kundfokuserat sätt. Arbetet kräver social kompetens och förmåga att uppträda, noggrannhet, initiativförmåga samt förmåga att lösa problem och hantera sina grupper och överraskande situationer. Guiderna eller reseledarna förmedlar genom sin sakkunskap sakkunnig och aktuell information till resenärerna. De utnyttjar sin förmåga att berätta historier för att ge kunderna upplevelser.

Guiderna har också sådana färdigheter i försäljning, marknadsföring och kundservice som förutsätts inom turism.

Reseledare

En reseledare arbetar i hemlandet med grupper som kommer till Finland eller ska resa utomlands. Det kan vara fråga om en rundresa i hemlandet, en båt kryssning eller en utlandsresa som kan variera mycket i fråga om längd, resesätt och resmål. En del resor har planerats endast för en viss grupp och en del säljs via en researrangör.

Många resor går till olika länder, varvid en omfattande kännedom om landet, dess kultur och besöksmål är nödvändig. Reseledarna ansvarar för att kundernas beställning genomförs på överenskommet sätt. Utöver guidearbetet ser de till att den tekniska delen av resan och reseprogrammet inklusive servicen fungerar och reagerar snabbt på förändringar. En stor del av reseledarnas arbete är osynligt för kunderna och går ut på att sköta researrangemang och kommunicera med olika samarbetspartner. Reseledarna är kulturtolkar och -förmedlare. Arbetet förutsätter tekniskt kunnande, social kompetens och förmåga att betjäna kunder, färdigheter i imagemarknadsföring samt förmåga att bemöta kunder och intressentgrupper i servicekedjan på ett kultursensitivt sätt.

Guider på utländska resmål

arbetar som representanter för researrangörer på resmål utomlands. Arbetsperioden på resmålet varar från någon månad till flera år. Guider på utländska resmål arbetar i allmänhet ganska självständigt långt från sin organisation i hemlandet, ensamma eller som medlemmar av ett arbetsteam. Deras närmaste lokala samarbetspartner är researrangörens lokala representanter (personalen på det s.k. agentkontoret) och underleverantörer (såsom hotell, biluthyrningsfirmor, bussbolag, utflyktsmål etc.). Guiderna är en viktig del i researrangörens servicekedja och ofta de enda personerna som möter kunderna ansikte mot ansikte. De förstår betydelsen av god kundbetjäning och omsorg om kundernas behov som en del av researrangemangen. Kunderna förväntar sig att guiderna känner till resmålens särdrag, kultur och levnadssätt samt offentliga och kommersiella service. Guiderna eller den övriga personalen på resmålet har särskilt stor betydelse i special- och undantags-situationer, när en kund blir sjuk eller råkar ut för en olycka, eller om något oförutsett inträffar som berör hela området eller kundkretsen.

Specialguider

följer med sin tid och förstår kundernas behov och önskemål. De kan utnyttja sitt specialkunnande som de inhämtat via sitt yrke eller fritidsintresse vid produktifiering och genomförande av guideservice. De kan använda den utrustning som behövs och kan instruera kunderna om användningen. Specialguider sköter om att de tillstånd och anmälningar som behövs är i skick och utarbetar nödvändiga riskanalyser och säkerhetsplaner samt en reservplan för guideservicen. De har sådant specialkunnande som krävs för guidning av nationella och internationella grupper som är specialiserade inom området. Specialguider kan använda den tekniska utrustning som uppdraget kräver på land, till havs och i luften under olika årstider. De arbetar professionellt och interaktivt med målgrupper som kräver specialkunnande.

Specialiserad guideservice kan grunda sig på både praktiskt och teoretiskt kunnande. Exempel på ovan nämnda service är lokalguidning, guidning inom specialområden, såsom slalom, golf och arkitektur, samt guidning av medie- eller special interest-grupper eller rörelsehindrade.

Lokalguider arbetar oftast i ett rörligt fordon men guidar också till fots, på temarundturer eller vid ortens sevärdheter. I arbetet krävs kännedom om vårt lands viktigaste historiska händelser, frågor i anslutning till natur, samhälle och näringsliv samt kultur. Lokalguiderna ska dessutom känna särskilt väl till ortens och områdets särdrag, attraktionsfaktorer och trafikförbindelser och kunna utnyttja dem i sitt arbete. De kan planera och genomföra en guidning på det sätt som situationen kräver.

Guider som arbetar på besöksmål i Finland förutsätts ha specialkunskaper om besöksmålet, t.ex. museet, kyrkan, den offentliga byggnaden eller fabriken.

FAM-guider

guider huvudsakligen internationella yrkesresenärer inom resebranschen, såsom internationella researrangörer, representanter för transportbolag, medie- och kameragrupper samt special interest-kunder. Uppdragsgivaren kan vara en turistorganisation eller -aktör, ett ministerium, en stads eller kommuns ämbetsverk eller en läroanstalt. FAM-guider är allroundguider: de kan hålla föreläsningar för special interest-kunder, samtala med researrangörer och journalister, representera sin uppdragsgivare i olika uppgifter och arbeta som traditionella guider utgående från ett program. FAM-guider arbetar självständigt på resmål som de själva valt eller uppdragsgivaren anvisat enligt ett visst tema och vissa resurser. Arbetet förutsätter varumärkeskunnande på både nationell och lokal nivå samt ingående kunskap om olika turismsektorer. FAM-guiderna ska dessutom ha tekniskt kunnande vid kameraarrangemang, färdigheter i imagemarknadsföring under olika årstider samt social kompetens, kundbetjädningsförmåga och kultursensitiv kompetens i servicekedjan. FAM-guidernas arbete innebär målinriktad turismmarknadsföring av resmålet och uppdragsgivaren. Deras arbetsinsats främjar resmålet marknadsföring och konkurrenskraft.

Bilaga 2

Ordlista som hänför sig till examensgrunderna

Agent: Researrangörens lokala samarbetspartner på utländska resmål.

Ansvarsfull turism: Hållbar utveckling omfattar dimensioner som ekologiskt tänkande, vilket innebär att trygga naturens mångfald, utnyttja naturresurser och miljö på ett hållbart sätt och förebygga skador. Social hållbarhet innebär att säkra människors välbefinnande och främja ett gott samhälle i rättvisans namn. Kulturell hållbarhet har som syfte att lokala kulturer bevaras och utvecklas på egna villkor samt respekt för kulturell variation och olikhet. Ekonomisk hållbar utveckling är ekonomiskt lönsam verksamhet som grundar sig på ekologiska, sociala och kulturella aspekter.

Benchmarking: Jämförelse med guideservice på andra resmål och tillämpande och utnyttjande av resultaten i den egna serviceproduktionen.

Etisk kompetens: Etik är läran om rätt och fel och utgör en egen vetenskapsgren. Till de grundläggande värderingarna hör att arbetstagarna bär ett gemensamt ansvar, bryr sig om varandra, godkänner att människor är olika, respekterar personliga värderingar samt beaktar ekologiska frågor i arbetsgemenskapen och verksamhetsmiljön.

FAM-guide: FAM är en förkortning av familiarization, dvs. introduktion. FAM innebär korta, målinriktade studie- eller arbetsresor till olika resmål som görs av yrkesresenärer. En FAM-guide är specialiserad på att guida sådana grupper. Se Guide för yrkesresenärer.

Guide för ett resmål: Guider som är anställda av researrangörer och arbetar på utländska resmål.

Guideservice: En kundorienterad helhet bestående av guidning, tjänster och service i en viss verksamhetsmiljö. Den omfattar planering, genomförande och utvärdering av guidningen. Ger den traditionella guidningen ett mervärde.

Guidning med icke motordrivet fortskaffningsmedel: Exempelvis guidning med cykel, sparkcykel eller till fots.

Image (-marknadsföring): Turism grundar sig på föreställningar och visuella impulser, eftersom turism är ett immateriellt tillstånd ända tills kunden anländer till resmålet och serviceproduktionen gör uppfattningarna konkreta. Föreställningar används vid marknadsföring och utveckling av guideservice. En kund uppfattar ett resmål utifrån sina intressen och bedömer vilka intryck som stärker de egna syftena, föreställningarna och drömmarna. På detta inverkar kundens känslor, erfarenheter och förnuft. Tolkningen och betydelsen av dem ger kunden en bild av resmålet, som kan vara ny, förändrad eller bekräfta den ursprungliga föreställningen. Man kan medvetet bygga upp eller försöka ta reda på kundernas föreställningar och guiderna har en nyckelroll när det gäller att bearbeta dem.

Kultur: Synliga kulturella drag förutom utseende är språk, sätt att tala, musik, seder och bruk. Mer osynliga faktorer är religion eller livsåskådning, vilka i hög grad påverkar kundernas beteende och val. Värderingar, föreställningar och normer, uppfattningar om rätt och fel har sina rötter i kulturarvet.

Kultursensitiv: Kulturell sensibilitet är ett specialområde inom etisk sensibilitet. Det är en förmåga att identifiera kulturella särdrag och fundera över sin egen kultur och dess inverkan på ens handlingar. Utgångspunkten är att man känner sin egen kultur och identifierar och rensar bort eventuella förhandsattityder. Guidens anpassbarhet och attityd till verksamhetsmiljön, arbetsgemenskapen, arbetsuppgifterna och kunderna visar kultursensitiviteten.

Kund och kundgrupp: Turist eller turistgrupp som har olika motiv för sin resa till ett resmål där de använder guideservice.

Med flera sinnen: Guideservice kan innehålla aktiviteter och tjänster som stimulerar olika sinnen, till exempel när kunderna betraktar, smakar, doftar, känner eller lyssnar på något.

Målgrupp: Turist eller turistgrupp som har olika motiv för sin resa till ett resmål där de använder guideservice.

Resmotiv: Turister eller turistgrupper väljer ett resmål antingen på grund av arbete eller semester eller annan orsak. Motivation är en stark inre eller yttre impuls, en drivande kraft.

Resmål (i hemlandet eller utomlands): Ett turistmål i hemlandet eller utomlands, där researrangörerna opererar säsongbetonat eller året om och reseledare arbetar beroende på efterfrågan och produktion.

Reservplan eller plan B: En alternativ verksamhetsmodell för guidningen, som kan tas i bruk vid behov.

Resurser: Tillgångar som ansluter till kunnande, tidshantering samt ekonomiska och ekologiska val och beslut.

*Risikanaly*s = *bedömning av risker* (Konsumentverket): Omfattande och systematisk kartläggning av olycks- och hälsorisker och bedömning av hur de påverkar säkerhet, hälsa och egendom. Målet är att förbättra säkerheten.

Samhällsansvar: Samhällsansvar betyder att organisationer och arbetsgemenskaper borde bära ansvar för all sin verksamhet som påverkar människor, samhället och naturmiljön. Enligt Grönboken som Europeiska unionen (2002) publicerat bidrar företagen frivilligt till säkerhet och renlighet i samhälle och miljö. Enligt boken investerar företagen i personal, intressentgrupper och miljövård. Samhällsansvar är också marknadsföring och försäljning av produkter och tjänster som framställts på ett etiskt hållbart sätt.

Segment: En kundgrupp är en grupp, som utgående från sina egenskaper valts ut bland alla kunder på marknaden, åt vilken man planerar, marknadsför och säljer serviceprodukter.

Special interest: Tematisk service som skräddarsyttis åt yrkes-, affärs- eller semesterresenärer och som omfattar olika turismformer. Exempel är kulturturism, matturism, idrottsturism eller besök i anknytning till stadsplanering eller vattenrening som städerna ordnar.

Serviceprocess: I serviceprocessen betjänas resenärerna eller kunderna då de skaffar information om servicen, köper och konsumerar servicen.

Specialguide: Har ett teoretiskt eller praktiskt specialkunnande, som tillför guideservicen ett klart mervärde. Teoretiskt specialkunnande möjliggör guidningar inom till exempel arki-

tektur och kultur och praktiskt specialkunnande för sin del aktivitets- och naturguidningar.

Stereotyper: Stereotyper är uppfattningar eller föreställningar om att vissa kulturer eller nationaliteter har vissa egenskaper, personliga drag, kutymmer, föreställningar eller värderingar. Stereotyper kan vara positiva eller negativa. Ofta är de inrotade tankemodeller.

Säkerhetsplan (Konsumentverket): Verksamhetsutövarens anvisningar om säker verksamhet vid olika aktiviteter och platser där aktiviteterna utförs.

Säkerhetsutrustning: Teknisk utrustning som främjar kundens säkerhet och olika aktiviteter i guidningen.

Tema: Guideservice planeras och genomförs för en viss kundgrupp enligt ett visst tema, den skräddarsys alltså till en personlig serviceprodukt.

Teknisk utrustning: Tekniska redskap som används inom guideservice, som stödjer guidearbetet och kundsäkerheten. Exempel är idrottsredskap, audiovisuella och datatekniska anordningar och program.

Terminal: Ankomst- och avgångsterminal, exempelvis flygfält, hamn, järnvägs- eller bussstation.

Transfer: Transport av kunderna från terminalen till inkvarteringsstället eller från inkvarteringsstället till terminalen.

Turismstrategi: Nationell, regional eller lokal långsiktig verksamhetsplan för turismen, vars mål är att utveckla och utöka turismsektorerna ur olika aktörers synvinkel.

Utflykt: Korta dags- eller kvällsutflykter eller längre utflykter och rundresor som innehåller en övernattnings och som genomförs på utländska resmål.

Varumärke eller brand: Resmålens särdrag och attraktionsfaktorer som används inom serviceproduktionen för att skilja resmålet från andra resmål. Resmålet har starkt specifika egenskaper och stärker sin identitet genom målinriktad marknadsföring och produktion av dem.

Yrkesetik: Yrkesetik innebär branschens enhetliga syn på vad som kännetecknar acceptabel och korrekt, respektive förkastlig och inkorrekt, yrkesverksamhet. Yrkesetiken hjälper en att förstå och tillägna sig grunderna för yrkeskompetens och orsaker bakom orsakerna, den utgör en process av yrkesmässigt och mänskligt växande.

Yrkesidentitet: En stark yrkesidentitet är självsäkerhet och tro på sin egen förmåga samt respekt för kollegernas kunskaper, vilket skapar en grund för kontinuerligt lärande. Yrkesidentiteten förnyas, anpassar och formar sig i olika situationer beroende på rollförväntningarna. Med hjälp av yrkesidentiteten skapas gränser för yrkesvärderingar och etisk kompetens.

Yrkesresenärer: En journalist på en internationell pappers- eller nättidning, ett kamerateam eller en internationell researrangör, som målinriktat och yrkesmässigt bekantar sig med resmålens serviceutbud med tanke på den egna produktionen. Kan anlända till resmålet på inbjudan av en samarbetspartner eller på eget initiativ. Viktig målgrupp med tanke på turismmarknadsföringen. Se FAM-guide.

Tryckt
ISBN 978-952-13-4841-9
ISSN 1798-8977

Online
ISBN 978-952-13-4842-6
ISSN 1798-8985

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
www.utbildningsstyrelsen.fi