

YRKESEXAMEN I PROGRAM-
TJÄNSTER FÖR TURISTER

2001

GRUNDER FÖR
FRISTÅENDE EXAMEN

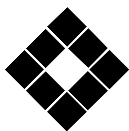
YRKESEXAMEN I PROGRAMTJÄNSTER FÖR TURISTER

EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSSTYRELSEN 2001

Oyj Edita Abp
Helsingfors 2001

ISBN 952-13-1228-9



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSSTYRELSEN

DNR 21/011/2001

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**
DATUM **2.4.2001**
Giltighetstid **fr.o.m. 2.4 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 41/011/1997

Ändrar Föreskrift Nr

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN I PROGRAMTJÄNSTER FÖR TURISTER

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för yrkesexamen i programtjänster för turister. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 2.4.2001 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

Hakaniemenkatu 2
PL 380
00531 HELSINKI
Puhelin (09) 774 775

Hagnäsgatan 2
PB 380
00531 HELSINGFORS
Telefon (09) 774 775

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 i programtjänster för turister	8
1 § Delarna i examen	8

Kapitel 3

Den yrkesskicklighet som krävs för yrkesexamen i programtjänster för turister och grunderna för bedömningen	9
1 § Planering och marknadsföring av programtjänster	11
a) Kraven på yrkesskicklighet	11
b) Mål och kriterier för bedömningen	11
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	13
2 § Genomförande av programservice	14
a) Kraven på yrkesskicklighet	14
b) Mål och kriterier för bedömningen	14
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	16
3 § Frukostpensionsservice.....	17
a) Kraven på yrkesskicklighet	17
b) Mål och kriterier för bedömningen	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	19
4 § Anordnande av möten och kurser	19
a) Kraven på yrkesskicklighet	19
b) Mål och kriterier för bedömningen	19
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	21

5 §	Användningen av turistspråk inom kundbetjäningen	22
	a) Kraven på yrkesskicklighet	22
	b) Mål och kriterier för bedömningen	22
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	23
6 §	Turistrådgivning	23
	a) Kraven på yrkesskicklighet	23
	b) Mål och kriterier för bedömningen	23
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	25
7 §	Genomförande av måltidsservice	26
	a) Kraven på yrkesskicklighet	26
	b) Mål och kriterier för bedömningen	26
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	28
6 §	Temaguidning.....	28
	a) Kraven på yrkesskicklighet	28
	b) Mål och kriterier för bedömningen	28
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	30
9 §	Genomförande av ett publikevenemang	30
	a) Kraven på yrkesskicklighet	30
	b) Mål och kriterier för bedömningen	30
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	32
10 §	Företagsverksamhet.....	33
	a) Kraven på yrkesskicklighet	33
	b) Mål och kriterier för bedömningen	33
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	35
11 §	En examensdel inom någon annan yrkesexamen	36
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet.....	36
Bilaga		37

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. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen 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 baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som förenar verksamheten med den teoretiska grunden, av mångsidig yrkesskicklighet och av 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.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen 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 ställer inte examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. Emellertid avläggs dessa examina i allmänhet 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 YRKESSKICKLIGHET 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 för de fristående yrkesproven skall vara verklig eller så realistisk som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskan av yrket.

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 anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN I PROGRAMTJÄNSTER FÖR TURISTER

1 § DELARNA I EXAMEN

Yrkesexamen i programtjänster för turister består av två obligatoriska och två valfria examensdelar.

Examen är avlagd då samtliga examensdelar fullgjorts med godkänt betyg. Delarna turistrådgivning, temaguidning och genomförande av publikevenemang kan avläggas först då de obligatoriska delarna är fullgjorda med godkänt betyg. Av de obligatoriska delarna avläggs först delen planering och marknadsföring av programservice och då denna del fullgjorts avläggs delen genomförande av programservice. De övriga examensdelarna kan avläggas i valfri ordningsföljd.

Delarna i yrkesexamen i programtjänster för turister är följande:

Obligatoriska delar:

1. Planering och marknadsföring av programservice
2. Genomförande av programservice

Valfria delar:

3. Frukostpensionsservice
4. Anordnande av möten och utbildningssammankomster
5. Användning av turistspråk inom kundbetjäningen
6. Turistrådgivning
7. Genomförande av måltidsservice
8. Temaguidning
9. Genomförande av publikevenemang
10. Företagsverksamhet
11. En examensdel inom någon annan yrkesexamen

Kapitel 3

DEN YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS FÖR YRKES- EXAMEN I PROGRAMTJÄNSTER FÖR TURISTER OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet för yrkesexamen i programtjänster för turister (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 vad examinanden skall kunna prestera i sitt arbete. I punkt c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet har kraven i anslutning till fristående yrkesprov och bedömning av examensdelen i fråga slagits fast.

Organiserandet av 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 hur examinanden behärskar arbetet och de skall täcka de områden eller funktioner som presenterats i målen för bedömningen. Ur 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 fastställa att den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

För att kunna påvisa sin 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 i programtjänster för turister.

Yrkesexamen i programtjänster för turister 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 insamlas 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 säkerställandet av den nationella kvaliteten på examina är den som anordnar fristående yrkesprov skyldig att innan yrkesproven anordnas tillställa den behöriga examenskommissionen organisationsplanen gällande yrkesexamen i programtjänster för turister för godkännande. Examenskommissionen fattar beslut i tolkningsfrågor, som exempelvis huruvida 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 äventyrar 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 § PLANERING OCH MARKNADSFÖRING AV PROGRAMTJÄNSTER

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan för olika slag av målgrupper planera den programservice som är till salu samt marknadsföra servicehelheter som är trovärdiga och genomförbara med tanke på målgrupperna. De har kännedom om servicen och infrastrukturen för turism inom sitt eget verksamhetsområde så att de kan skapa nya servicehelheter. De kan utnyttja sin kännedom om verksamhetsområdet och verksamhetsmiljön samt samarbetet med andra serviceproducenter vid planeringen av programtjänster. De kan vid planeringsarbetet beakta de möjligheter som regionala EU-projekt erbjuder. De behärskar produktifierande inom turistbranschen och kan utnyttja datateknik vid planeringsarbetet.	Planering och produktifierande av programtjänster • Beaktar vid planeringen skälen och behoven i anslutning till olika målgruppers resande samt det befintliga utbudet av programtjänster • Beaktar vid planeringen faktorerna som gäller områdets dragningskraft och de finländska och regionala traditionerna samt utnyttjar dem i mån av möjlighet vid planeringen av programtjänster • Beaktar möjligheterna till samarbete med andra serviceproducenter • Utvecklar utifrån kundernas behov en tydligt avgränsad turistservice vars innehåll är lätt att tillägna sig och som kunderna lätt kan köpa • Bygger upp helheter av turistservicen ur vilka framgår prissättningen av tjänsterna, programmets innehåll, erforderliga utredningar av rutterna inklusive tidtabeller, måltider, inkvartering och behövlig utrustning samt övriga eventuella kompletterande tjänster eller tilläggstjänster • Gör produkterna till sin yttre form visuellt intressanta och tydliga med hänsyn till målgruppen • Utformar alla de med tanke på dem själva och på kunden viktiga bakgrundsdocumenten, till exempel blanketter för kundrespons, brev om erbjudanden, anmälningsblanketter, utrustningsförteckningar, frågeblanketter beträffande födoämnesallergier eller andra allergier samt utrustning, orderbekräftelser och broschyrer som i tydlig form innehåller all den produktinformation som kunden behöver • Beaktar eventuella EU-projekt i re-

Examinanderna behärskar konsumentskyddet och övriga författningar och avtal i anslutning till programserviceverksamheten inom turistbranschen. De kan beakta miljö- och säkerhetsfaktorer. Examinanderna kan prissätta de planerade programserviceprodukterna på ett företagsekonomiskt lönsamt sätt. De kan i sitt arbete använda sig av de hjälpmedel som behövs för olika betalningstransaktioner och har kännedom om säkerhets- och riskfaktorerna i anslutning till fakturering. Examinanderna kan utforma marknadsföringsmaterialet för en produkt och göra upp en realiserbar mark-	gionen vid utvecklingen av programservicen • Använder sig på ett effektivt sätt av e-post, Internet och annan datateknik samt programvaror i anslutning till dem vid utvecklingen av programservicen. Konsumentskydd, säkerhet och miljöfrågor • Påvisar vid utformningen av bakgrundsdocumenten att de behärskar konsumentskyddet och övriga författningar och avtal inom turistbranschen samt bestämmelserna i arbetslagstiftningen • Beaktar säkerhetsfrågor vid planeringen av turistservice på så sätt att kundernas liv och säkerhet inte äventyras och att kunderna redan i förhandsmaterialet ges tillräckliga säkerhetsföreskrifter • Beaktar miljöfrågor i planen genom att belastningarna på verksamhetsområdet minimeras • Planerar verksamheten i enlighet med principerna för en hållbar utveckling samt de förpliktelser som miljölagstiftningen och miljöbestämmelserna medför, samt miljömedvetna kunders förväntningar. Prissättning • Prissätter serviceprodukterna lönsamt och kundfokuserat • Behärskar fastställandet av mervärdesskatt och specificerandet av fakturorna vid prissättningen • Utnyttjar olika betalningsmedel vid transaktioner i anslutning till faktureringen samt beaktar säkerhets- och riskfaktorerna i anslutning till dem samt tar valutornas inverkan på prissättningen i betraktande. Marknadsföringsmaterial och marknadsföringsplan • Utnyttjar vid behov och med hjälp av metoder för marknadsföringskommunikation olika slag av kanaler,
---	--

nadsföringsplan. De har kännedom om och behärskar ansvarsfrågor både med tanke på den egna verksamheten och sina samarbetspartners.	organisationer och intressenter inom turistbranschen vid marknadsföringen av produkterna • Utnyttjar de möjligheter som regionala och riksomfattande marknadsföringskanaler erbjuder samt de direkta marknadsföringskanaler som är väsentliga med tanke på målgruppen • Gör i marknadsföringsplanen för produkterna en bedömning av de egna produkternas starka sidor och svagheter, hotbilder och möjligheter samt hur dessa kan vändas till fördel • Bedömer som en del av marknadsföringsanalysen konstruktivt de egna produkterna i relation till konkurrenternas produkter • Beaktar ansvarsfrågor i marknadsföringsplanen för produkterna • Utformar i tydlig form sådana produktbroschyrer som innehåller de upplysningar som förordningen om paketresor ger och all övrig produktinformation som kunden behöver.
---	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen genom att de bygger upp minst två olika och för olika slags grupper avsedda serviceprodukter samt gör upp bakgrundsdokumentet och marknadsföringsplanerna i anslutning till dem. Servicehelheterna skall vara tillräckliga till sin omfattning och sådana att den egna programserviceprodukten tydligt framhävs. I servicehelheterna ingår behövliga inkvarteringar, transporter samt service i anslutning till måltider. Anordnaren av yrkesprovet kan utfärda närmare bestämmelser om för hurdana grupper produkterna skall planeras och om dessa gruppers speciella önskemål. Provets omfattning och längd bestäms utifrån examinandernas individuella plan för yrkesprov. Bedömningen skall förutom på det uppgjorda materialet grunda sig på det tillfälle där examinanderna presenterar de servicehelheter de utformat.

2 § GENOMFÖRANDE AV PROGRAMSERVICE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan handla kundfokuserat och med tanke på en kundgrupp	Kundfokuserad programservice • Anser kundtillfredsställelse vara målet

Examinanderna kan handla respektfullt och i enlighet med principerna för en hållbar utveckling. De är på det klara med hur turisttjänsterna påverkar miljön. Med tanke på den yrkesskicklighet som krävs i arbetet förmår examinanderna påvisa en tillräckligt omfattande och god kompetens när det gäller programservice. De behärskar de hjälpmedel som används inom programservicen samt serviceåtgärderna för dem. Examinanderna kan vid genomförandet av programservicen utnyttja sin kännedom om verksamhetsområdet och omgivningen samt samarbetet med andra serviceproducenter.	säkerheten förutsätter • Använder själva hjälpmedel i enlighet med säkerhetsföreskrifterna. Miljöansvar inom programservice • Undviker slöseri med material och energi • Har omsorg om avfallshanteringen i enlighet med principerna för en hållbar utveckling • Agerar själva exemplariskt ur miljö-vårdssynpunkt • Beaktar naturvårdsbestämmelserna i sin verksamhet och åsamkar inte naturen, dess organismer eller andra som rör sig i naturen onödig skada med sin verksamhet. Högklassig programservice • Genomför programservice som överensstämmer med givna förhandsuppgifter och som uppfyller de kriterier som påverkar kundens köpbeslut • Genomför programservicen så att kunderna är nöjda med den • Använder på rätt sätt de hjälpmedel som behövs med tanke på den egna verksamheten samt sköter den grundläggande servicen på dem. Samarbete och lokalkännedom • Stödjer sig på faktorer beträffande områdets attraktion • Ger kunderna den information de behöver om sitt verksamhetsområde och dess service • Har kännedom om finländsk och lokal tradition samt utnyttjar detta i mån av möjlighet vid genomförandet av programservicen • Samarbetar med andra service-producenter.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen genom att de ordnar tillräckligt mångsidig programservice som kunderna kan delta i. Den programservice som bedöms skall pågå så länge att de olika målen för bedömningen blir beaktade vid bedömningen av prestationen. Programserviceprodukten kan utföras av flera examinander gemensamt, ifall var och ens självständiga prestation är tillräckligt lång och tydligt går att särskilja från de övrigas prestationer. Även utomstående medhjälpare får användas inom programservicen, men examinanden skall vara den som har ansvaret för utförandet. Kundens roll i programservicen utgörs av ett aktivt deltagande som sker under ledning av examinanden. Provet omfattning och längd bestäms utgående från den individuella plan för yrkesprov som uppgjorts för examinanden. Bedömare kan antingen i egenskap av kunder eller som "osynliga" åskådare delta i den programservice som anordnas. De samlar in bedömningsmaterial genom iakttagelser, intervjuer med kunder och diskussioner med den som skall bedömas.

3 § FRUKOSTPENSIONSSERVICE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan arrangera frukostpensionsservice samt beakta kundernas behov och vanor. De behärskar lagstiftningen inom branschen samt frågor i anslutning till konsumentskydd, säkerhet och miljö. De har kännedom om de klassificeringssystem som hänför sig till inkvarteringsservice samt kan göra upp en plan för egenkontroll. Examinanderna behärskar uppgifterna vid mottagandet av kunder samt bestämmelserna inom branschen. De kan betjäna kunder och utföra individuellt försäljningsarbete. De har kännedom om den service inom verksamhetsområdet som gäller resande. Examinanderna har kännedom om renhetens betydelse med tanke på frukostpensionsservicen. De kan ha omsorg om lokaliteternas ordning och	Planering och genomförande av frukostpensionsservice • Planerar och genomför en sådan frukostpensionsservice som bildar en fungerande helhet och som motsvarar kundgruppens behov • Beaktar faktorer i anslutning till stil och estetik vid inredningen av rum och andra lokaliteter • Planerar och tillreder en frukost som är tillräckligt mångsidig och som uppfyller näringsmässiga, sanitära, hygieniska och estetiska krav samt beaktar specialdieter. Incheckningsarbete • Utför på ett ändamålsenligt sätt uppgifterna som hör samman med incheckningen vid frukostpensionsföretaget och kan betjäna kunderna samt beakta bestämmelserna inom branschen • Ger kunderna den information de önskar om inkvarteringen och frukosten • Ger kunderna information enligt behov om den regionala servicen och turist-, kultur-, motions-, hälso- och naturobjekten samt om transportservicen • Presenterar eventuella kompletterande tjänster, tilläggstjänster och övriga bitjänster • Sköter kundbetjäningssituationer även per telefon och använder e-post på ett effektivt sätt vid upprätthållandet av kontakterna. Renhållningsuppgifter • Upprätthåller en god renhetsnivå och utför rengöringsservice- och tvätteriarbeten i form av eget arbete

hygien. De har kännedom om olika funktioner i anslutning till städ- och textilvårdsplaner. Examinanderna kan beakta säkerhets- och miljöfrågor. De har färdigheter i första hjälpen. De kan även fungera i krissituationer. Examinanderna kan prissätta frukostpensionsservicen ändamålsenligt. De förstår betydelsen av prissättning med tanke på kundgruppen och företagsverksamheten. De har kännedom om kostnadsbildningen inom frukostpensionsverksamheten och kan påverka kostnaderna. De kan i sitt arbete använda de hjälpmedel som behövs vid olika betalningstransaktioner och har kännedom om säkerhets- och riskfaktorerna i anslutning till fakturering.	eller som köptjänster på ett ekonomiskt lönsamt sätt • Beaktar hygien-, miljö- och hälsofaktorer samt de faktorer i anslutning till ergonomi och arbetarskydd som hänför sig till rengöringsuppgifterna • Gör upp det uppföljningsmaterial för städ- och textilvårdsservicen som behövs inom verksamheten samt vidtar de åtgärder som nämns i materialet. Säkerhets- och miljöfrågor • Redogör för kunden om frågor i anslutning till säkerhet och beaktar säkerhetsfaktorer och säkerhetsföreskrifter beträffande frukostpensionsservice. • Har omsorg om den allmänna ordningen och säkerheten på platsen • Beaktar miljöfrågor i sin verksamhet och sköter avfallshanteringen med iakttagande av principerna för en hållbar utveckling samt undviker att slösa med material och energi • Iakttar planen för egenkontroll och beaktar hygienfrågor • Kan ge och är beredda på att ge första hjälpen samt att agera i krissituationer. Prissättning • Beaktar ekonomiska faktorer vid prissättningen av frukostpensionsservice och prissätter tjänsterna i rätt relation till standarden på frukostpensionsservicen. • Genomför alla delfaktorer inom frukostpensionsservicen på en tillräckligt högklassig nivå med tanke på priset • Prissätter serviceprodukterna lönsamt med kunden som utgångspunkt • Behärskar fastställandet av mervärdesskatten vid prissättningen och specificerandet av fakturorna • Utnyttjar olika betalningsmedel vid transaktionerna i anslutning till faktureringen samt beaktar säkerhetsfaktorerna som hör samman med
--	---

	dem och beaktar hur valutor påverkar prissättningen.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna under minst en vecka planerar och genomför frukostpensionsservice i autentiska kundbetjäningssituationer. Bedömarna samlar under denna tid in bedömningsmaterial både per telefon och genom att besöka platsen i fråga. Dessutom samlas bedömningsmaterial in genom intervjuer med kunder och med andra som eventuellt arbetar på samma plats. Den som skall bedömas och bedömarna för dagbok över bedömningen under denna tid. Bedömningsdagböckerna och det övriga bedömningsmaterialet går igenom under en gemensam diskussion mellan den som skall bedömas och bedömarna. Provets omfattning och längd slås fast i enlighet med de individuella planer för yrkesprov som uppgjorts för examinanderna.

4 § ANORDNANDE AV MÖTEN OCH KURSER

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan planera och genomföra mötes- eller utbildningsarrangemang för olika slags kundgrupper. De vet av vilka faktorer god mötes- och utbildningsservice är uppbyggd.	Anordnande av möten och kurser • Gör de behövliga bokningarna och säkerställer en fungerande servicenivå på mötena • Har omsorg om att den kompletterande servicen och tilläggs servicen fungerar, såsom t.ex. ordnandet av eventuella måltider • Gör upp en tidtabell där pauser och mötets eller kursens uppbyggnad beaktas • Behärskar användningen av och servicen på de audiovisuella och övriga hjälpmedel som används på möten.
Examinanderna kan beakta miljöfrågor vid arrangemangen av ett möte eller kurs.	Beaktande av miljöfrågor • Tar vid anordnandet av ett möte eller en kurs i betraktande principerna för en hållbar utveckling då det gäller att välja material, undvika uppkomsten av avfall och ordna med avfallshanteringen. • Har omsorg om att möteslokalerna är prydliga och trivsamma.
Examinanderna kan klarlägga kundernas	Kundbetjäning och eftermarknadsföring vid mötes- och utbildningsservice

behov, förväntningar och förhandsuppfattningar och erbjuder lösningar utifrån dem. Dessutom förmår de erbjuda kunderna alternativ för att mötet eller kursen skall bli lyckad. Examinanderna kan prissätta kurs- och mötesservicen ändamålsenligt. De förstår betydelsen av prissättning med tanke på kundgruppen och företagsverksamheten. De har kännedom om kostnadsbildningen för olika serviceformer och kan påverka kostnaderna. De kan i sitt arbete använda de hjälpmedel som behövs vid olika betalningstransaktioner och har kännedom om säkerhets- och riskfaktorerna i anslutning till fakturering.	• Har ansvar för att mötet fungerar och förmår svara mot de önskemål som uppstår under mötet • Satsar i sitt arbete på att bibehålla kundrelationerna och behärskar eftermarknadsföringen samt förmår utnyttja mötesarrangemanget vid försäljningen av kompletterande tjänster • Kan beakta olika kundgruppers behov och kulturella bakgrund • Vårdar sitt yttre i enlighet med de krav kundbetjäningen ställer • Uttrycker sig muntligt och skriftligt i kundbetjäningssituationer och vid marknadsföring av tjänsterna • Utformar blanketter för kundrespons i syfte att följa upp verksamheten och vidareutveckla den • Handhar kundbetjäningssituationer även per telefon och använder sig effektivt av e-post vid kontakten med kunderna. Prissättning • Beaktar ekonomiska faktorer vid prissättningen av kurs- och mötesservicen och prissätter tjänsterna i rätt relation till standarden på kurs- och mötesservicen. • Genomför alla delfaktorer inom kurs- och mötesservicen på en tillräckligt högklassig nivå med tanke på priset • Prissätter serviceprodukterna lönsamt med kunden som utgångspunkt • Behärskar fastställandet av mervärdesskatten vid prissättningen och specificerandet av fakturorna • Utnyttjar olika betalningsmedel vid transaktionerna i anslutning till faktureringen samt beaktar säkerhetsfaktorerna som hör samman med dem och beaktar hur valutor påverkar prissättningen.
---	--

	• prissätter övrig service som erbjuds i samband med möten enligt samma principer
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna planerar och arrangerar ett möte eller en kurs i en kundbetjäningssituation. Mötet skall vara tillräckligt långt. Examinanderna skall svara för samtliga mötes- eller utbildningsarrangemang genom att sköta om de behövliga reserveringarna av lokaler samt övriga arrangemang från materialanskaffningar till uppgörandet av en tidtabell. Examinanderna fungerar som ansvariga arrangörer för arrangemangen i anslutning till möten eller kurser i samarbete med utbildaren, mötets ordförande eller någon annan ansvarig representant för den som beställt sammankomsten. Bedömarna deltar i mötet eller kursen i egenskap av ”osynliga permanenta” åskådare. Dessutom samlas bedömningsmaterial in utifrån de blanketter för kundrespons som examinanderna utformat. Provets omfattning och längd slås fast i enlighet med examinandernas individuella plan för yrkesprov. Bedömningen baseras på det insamlade materialet och den diskussion som utifrån detta förs med examinanderna.

5 § ANVÄNDNING AV TURISTSPRÅK INOM KUNDBETJÄNINGEN

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan på ett främmande språk avfatta alla de bakgrundsdocument kunden behöver.	Produktion av material på främmande språk i anslutning till programservice • Avfattar på ett främmande språk alla de bakgrundsdocument som är viktiga med tanke på kunden, till exempel blanketter för kundrespons, anbudsbrief, anmälningsblanketter, utrustningsförteckningar, frågeblanketter gällande födoämnes- eller annan allergi samt utrustning, blanketter för orderbekräftelse samt broschyrer som i tydlig form innehåller all den produktinformation som kunden behöver.
Examinanderna är kapabla att använda åtminstone ett främmande språk i en kundbetjäningssituation och att betjäna kunderna med hänsyn till deras kulturella bakgrund.	Användning av ett främmande språk i en kundbetjäningssituation • Använder ett främmande språk i en kundbetjäningssituation i anslutning till programservice på så sätt att de förutom ett flytande talspråk även behärskar

Examinanderna kan presentera sin egen verksamhetsmiljö, Finland och Finlands kultur.	branschens specialterminologi i den mån att de kan göra sig förstådda • Vågar på eget initiativ diskutera med en kund som talar ett främmande språk. Att presentera Finland i en kundbetjäningssituation • Presenterar förutom sin egen programserviceprodukt även Finland och finskheten på ett främmande språk • Besvarar sådana ordinära frågor som turisterna ställer • Beaktar kundens kultur och handlar tolerant och kundfokuserat samt ger en positiv bild av sig själva, sin produkt, Finland och sitt verksamhetsområde.
--	---

c) Sättet att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas i en autentisk kundbetjäningssituation eller en situation motsvarande en autentisk och på det främmande språk som en regionalt betydande grupp av turister använder. Betjäningssituationen skall vara så lång att de olika målen för bedömningen blir bedömda. Kunderna skall vara minst två till antalet och deras modersmål skall vara det språk som skall bedömas. Provets omfattning och längd slås fast utifrån examinandens individuella plan för yrkesprov.

Bedömarna kan i egenskap av kunder eller som ”osynliga permanenta” åskådare delta i den kundbetjäningssituation som ordnas. De samlar in bedömningsmaterial genom iakttagelser, intervjuer med kunder och förda diskussioner med den som skall bedömas.

6 § TURISTRÅDGIVNING

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan arbeta mångsidigt med uppgifter inom turistrådgivningen. De kan besvara turisternas frågor som gäller området, ge information om turistmål och andra objekt på orten såsom affärsservice, samt för kunderna reservera sådan inkvarterings- och annan turist- och trafikservice som motsvarar kundernas önskemål i fråga om pris och kvalitet.	Behärskande av turistinformation • Har kännedom om den ur turisternas synpunkt centrala turistinformationen som gäller examinandernas verksamhetsområde och Finland, och tillämpar informationen i enlighet med kundernas behov • Utnyttjar behövliga bokningssystem och olika informationskällor vid

Examinanderna kan i sitt arbete beakta kunder från olika slags kulturer och kan betjäna kunder som talar ett främmande språk. De kan klarlägga kundernas behov, förväntningar och förhandsuppfattningar och erbjuda lösningar på basis av dem. De behärskar utnyttjandet av datateknik i en kundbetjäningssituation. Examinanderna kan av regionens turisttjänster utforma servicehelheter för olika slags grupper och enskilda turister i enlighet med deras behov. De kan klarlägga turisternas behov och	informationssökningen i arbetet vid turistbyrån • Har kännedom om det egna verksamhetsområdets och Finlands näringsliv, historia samt natur-, motions- och kulturobjekt och evenemang • Har kännedom om regionens in-kvarterings-, förplägnads-, affärs- och programservice samt kan rekommendera dem med beaktande av kundens önskemål i fråga om pris och kvalitet. Kundbetjäning inom turistrådgivningen • Kan ge råd till kunder från olika slag av kulturer och betjänar dem på de språk som regionens turister använder mest • Identifierar kundgruppernas behov och rekommenderar turist- och annan service i enlighet med dem • Ger en tilltalande bild av regionen, Finland och dem själva • Vårdar sitt yttre i enlighet med de krav som kundbetjäningen ställer och uppträder på ett sätt som tilltalar kunderna och som förutsätts av ett allmänt gott uppförande • Är genuint intresserade av kunderna • Behandlar kundresponsen sakligt • Sköter kundbetjäningssituationer även per telefon • Använder sig av e-post, Internet och annan datateknik på ett effektivt sätt • Har för sin egen del omsorg om att turistrådgivningsstället är trivsamt och prydligt samt att kunderna själva enkelt kan finna de broschyrer de behöver. Sammanställande av turisttjänster • Är idérika och tar initiativ • Har mångsidig kännedom om olika turistgruppers och enskilda turisternas behov • Har kännedom om regionens turisttjänster och attraktionsfaktorer och kan utnyttja dem då de erbjuder
---	--

mångsidigt utnyttja regionens olika turisttjänster. De behärskar konsumentskyddet och övriga myndighetsbestämmelser i anslutning till turisttjänster.	servicehelheter • Handhar alla bokningar för kundens räkning på ett effektivt sätt och försäkrar sig om att de bekräftas samt avtalar direkt med producenterna av turisttjänster om alla specialarrangemang i enlighet med kundernas behov • Använder behövliga bokningssystem • Räknar ut priset på servicehelheten för kunden och relaterar det vid behov till de vanligaste valutakurserna • Beaktar resebyråns kommission • Kan ytterligare bearbeta en färdig servicehelhet så att den motsvarar kundens behov • Ger kunderna mångsidig och verklig information om alla de delar som ingår i servicehelheten • Svarar för servicehelheten och delarna i den på ett sätt som förutsätts i lagstiftningen.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna under minst en veckas tid arbetar med kundbetjäning vid kommunens turistinformation eller vid motsvarande turistrådgivningsställe, där rådgivningen sker både per telefon och ansikte mot ansikte. Under denna tid samlar bedömarna in bedömningsmaterial både per telefon och genom att besöka stället i fråga och intervjuar de andra som arbetar på samma ställe. Examinanden och bedömarna för bedömningsdagbok under denna tid. Bedömningsdagböckerna och det övriga bedömningsmaterialet går igenom under en gemensam diskussion mellan examinanden och bedömarna. Provets omfattning och längd bestäms utifrån examinandernas individuella plan för yrkesprov. De obligatoriska delarna i examen, planering och marknadsföring av programservice samt genomförande av programservice, skall vara avlagda med godkänt betyg innan delen turistrådgivning avläggs, eller så skall den yrkesskicklighet som krävs i de obligatoriska delarna påvisas före avläggandet.

7 § GENOMFÖRANDE AV MÅLTIDSSERVICE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan med beaktande av ekonomiska, näringsmässiga, kulturella och estetiska värderingar planera en detaljerad måltidsservice som lämpar sig för olika tillfällen. Examinanderna kan genomföra en sådan måltidsservice som tilltalar kunderna. De förmår bygga upp en temahelhet av måltiden och genomföra den i en miljö som är lämplig med tanke på produkten. Examinanden kan beakta miljöfrågor vid planeringen och genomförandet av måltidsservice	Planering av måltidsservice - Planerar måltidsservice som lämpar sig för ett speciellt tillfälle och för turist servicen - Tar hänsyn till målgruppen vid planeringen - Beaktar ekonomiska faktorer som en del av turist servicen vid planeringen - Beaktar näringsmässiga faktorer, specialdieter samt kulturella och estetiska värderingar - Beaktar alkohollagstiftningen och andra myndighetsföreskrifter - Gör som en del av planeringen upp en plan för egenkontroll och tar hygien samt säkerhets- och miljöfrågor i betraktande vid planeringen. Genomförande av måltidsservice - Genomför en sådan måltidsservice som tilltalar kunden och där maträtternas smak och doft tas i betraktande - Beaktar estetik i anslutning till maträtterna, dukningen och temat för tillfället - Arbetar serviceinriktat och ser till att måltiden blir en behaglig helhet - Förbereder och vid behov färdigställer och serverar maträtterna med iakttagande av en sund och säker renhet och hygien - Handlar i enlighet med planen för egenkontroll samt beaktar övriga säkerhetsbestämmelser, såsom livsmedelshygien, i anslutning till måltidsservice. Beaktande av miljöfrågor vid måltidsservice - beaktar principerna om en hållbar utveckling vid arrangerandet av måltidsservice genom att undvika att

Examinanderna behärskar användningen av maskinerna, utrustningen och redskapen som används vid matlagning. Examinanderna har kännedom om mattraditionen på det egna området och i Finland i allmänhet och kan vid behov utnyttja den vid genomförandet av måltidsservicen. Examinanderna kan prissätta måltidsservicen ändamålsenligt. De inser prissättningens betydelse ur kundgruppens och företagsverksamhetens synvinkel. De har kännedom om kost-nadsbildningen för olika tjänster och kan påverka den. De kan i sitt arbete använda sig av de hjälpmedel som används vid olika betalningstransaktioner och har kännedom om säkerhets- och riskfaktorerna i anslutning till fakturering.	avfall uppkommer och att energi slösas • beaktar frågor som berör avfalls-hanteringen och den allmänna renheten och det visuella intrycket i omgivningen samt att inget avfall lämnas i naturen när måltiderna arrangeras utomhus Användningen av utrustning och redskap • Använder de maskiner, den utrustning och de redskap som behövs vid matlagning på ett rätt och säkert sätt • Har omsorg om rengöring och öv-rigt behövligt underhåll av dem efter användningen. Kännedom om mattraditionen • Ger en presentation av de maträtter som skall serveras i anslutning till temat eller mattraditionen • Förmår presentera mattraditionen inom det egna området och i Finland samt i mån av möjlighet beakta dem vid genomförandet av måltidsservicen • Behärskar mattraditionen som hör samman med temat, till exempel vildmarksrätter. Prissättning • Beaktar ekonomiska faktorer vid prissättning av måltidsservice och prissätter tjänsterna i rätt relation till övriga programservicefunktioner • Genomför alla delfaktorer inom måltidsservicen med tillräcklig kvalitetsnivå med avseende på priset • Prissätter serviceprodukterna lönsamt och kundfokuserat • Utnyttjar olika betalningsmedel i faktureringsstransaktionerna samt beaktar säkerhetsfaktorerna i anslutning till dem samt valutornas inverkan på prissättningen • Behärskar fastställandet av mervärdesskatt och specificerandet av fakturorna.
---	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna planerar och genomför måltidsservice i en kundbetjäningssituation. Måltidsservicen skall vara så omfattande att den bildar en temahelhet som kan marknadsföras även som en självständig turisttjänst och att det vid bedömningen av genomförandet går att beakta de olika bedömningsmålen. I näringsmässigt hänseende skall den mat som lagas motsvara dagens huvudmål och både uppläggnings- och dukningen skall vara i enlighet med temat. Vid avläggandet av examensdelen kan biträdande personal användas, men examinanderna skall ansvara för all planering och presentation av maträtterna samt vid behov för tillagningen och färdigställandet av maträtterna. Kunderna kan delta i tillagningen av maträtterna under ledning av examinanden. Provet omfattning och längd bestäms utifrån examinandernas individuella plan för yrkesprov. Bedömare kan i egenskap av ”osynliga permanenta” åskådare delta i den måltidsservice som anordnas. De samlar in bedömningsmaterial genom iakttagelser, intervjuer med kunder och på grundval av diskussioner med den som skall bedömas.

8 § TEMAGUIDNING

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan planera och genomföra en guidning som anknyter till underhållning, motion, kultur, hälsa eller natur. I anslutning till sitt tema behärskar de särskilt den verksamhetsmiljö där de fungerar som guider.	Planering av temaguidning • Planerar guidningar som anknyter till ett tema på så sätt att de bildar en tydlig tematisk helhet • Beaktar i planeringen faktorer i anslutning till temaguidningens kvalitet, miljöfrågor och säkerhet • Gör upp en reservplan ifall möjligheterna att genomföra temaguidningen i sin ursprungliga form är beroende av förhållandena, kunderna eller andra faktorer • Utformar allt det material som skickas till kunden och som kunden behöver för att till exempel klä sig eller utrusta sig rätt för temaguidningen • Skaffar behövliga tillstånd och beaktar de begränsningar som lagar och myndighetsbestämmelser ställer • Skaffar den rekvisita som behövs, reserverar de fordon som skall användas och gör upp en tidtabell för vägledningen • Tar målgruppen i betraktande i

Examinanderna kan genomföra guidningen så som situationen kräver. De leder guidade grupper på så sätt att deltagarna kan lita och tro på ledarna, samt agerar på önskvärt sätt. Examinanderna kan använda den utrustning som behövs vid temaguidning och behärskar röstanvändningen.	planeringen. Genomförande av en temaguidning • Behärskar guidningssituationerna, handlar flexibelt och reagerar snabbt på de önskemål som kunderna framför • Vägleder och ger kunderna råd på ett kunnigt sätt • Förhåller sig positivt till guidningsarbetet och kunderna • Ger kunderna en positiv uppfattning om temat, platsen där guidningen sker, Finland och dem själva • Klär sig och agerar på ett sätt som temats anda förutsätter • Förmår leda en grupp och får den att agera på önskvärt sätt. Användning av utrustning och röst • Behärskar sin röst och vid behov användningen av mikrofon samt övrig utrustning som används vid temaguidning • Kan underhålla både den egna och kundernas utrustning som behövs vid temaguidning.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna genomför en temaguidning i en autentisk kundbetjäningssituation. Temaguidningen skall bilda en temabunden helhet med den rätta rekvisitan. Temaguidningen skall vara tillräckligt omfattande så att de olika bedömningsmålen blir beaktade vid bedömningen. Kundens roll i guidningen kan i första hand vara att följa med guidningen. De obligatoriska delarna i examen, planering och marknadsföring av programservice samt genomförande av programservice, skall vara avlagda med godkänt betyg innan delen temaguidning avläggs eller så skall den yrkesskicklighet som krävs i de obligatoriska delarna påvisas på annat sätt före avläggandet.

Bedömarna kan delta i temaguidningen i egenskap av kunder eller ”osynliga permanenta” åskådare. De samlar in bedömningsmaterial genom iakttagelser, intervjuer med kunder och på basis av diskussioner som förs med den som skall bedömas. Provets omfattning och längd bestäms utifrån examinandernas individuella plan för yrkesprov.

9 § GENOMFÖRANDE AV ETT PUBLIKEVENEMANG

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna kan planera, organisera och marknadsföra publikevenemang som är trovärdiga och genomförbara med tanke på olika slags målgrupper och vilkas mål stöder turistnäringen. Examinanderna har kännedom om de faromoment som hör samman med evenemangets säkerhets- och miljörisker. De kan i sina planer fästa speciell uppmärksamhet vid de faromoment som är kännetecknande för evenemangets natur. Examinanderna har kännedom om myndigheternas bestämmelser samt avtal och tillstånd i anslutning till anordnandet av evenemang.	Planering av ett publikevenemang • Beaktar i sina planer nödvändigheten av evenemanget samt evenemangets image inklusive tiderna för genomförandet • Beaktar i planeringen av evenemanget tankesättet beträffande kärn- och kompletterande produkter och förmår svara mot den valda målgruppens behov • Avfattar en rapport om behoven hos evenemangets målgrupp, samarbetspartners och intressenter samt om uppgiftsområdena för den evenemangsorganisation som skall grundas • Dokumenterar de behövliga förhandsbokningarna, såsom utrustning och uppträdande samt säkerställer genom uppgörandet av en reservplan att evenemangets kompletterande och tilläggstjänster fungerar Miljö- och säkerhetsplan • Beaktar säkerhetsfrågor vid planeringen av publikevenemanget på så sätt att varken kundernas liv eller säkerhet äventyras • Gör upp en sådan miljö- och avfallshanteringsplan för evenemanget att principerna för en hållbar utveckling blir beaktade • Beaktar och iakttar principerna för en hållbar utveckling i planen på så sätt att verksamheten inte medför en orimlig belastning på miljön • Organiserar övervakningen av ordningen under evenemanget på det sätt som lagen förutsätter. Avtal och tillstånd • Skaffar de tillstånd som behövs för att anordna evenemanget och verkställer övriga myndighetsbestämmelser samt ingår behövliga avtal • Påvisar vid uppgörandet av ansökningar om tillstånd och ingåendet av avtal att

Examinanden kan uppgöra informations-, marknadsförings och ekonomiplaner och kan utnyttja dem vid planeringen av ett publikevenemang Examinanderna förmår genomföra och montera ner ett publikevenemang som betjänar kunder och intressenter samt samarbetsparternas behov. De kan bygga upp en temainriktad helhet av evenemanget och genomföra det i en verksamhetsmiljö som är lämplig, trivsamt och fungerande med tanke på evenemanget. De förmår genomföra ett ekonomiskt framgångsrikt evenemang där säkerhetsfaktorerna beträffande dem som deltar i evenemanget samt miljö- och säkerhetsbestämmelserna som hänför sig till platsen för evenemanget beaktas. Examinanderna har kännedom om och inser betydelsen av respons med tanke på förkovran i det egna arbetet. De kan tolka rapporter.	de behärskar konsumentskyddet och övriga bestämmelser i anslutning till anordnandet av evenemanget. Informations-, marknadsförings- och ekonomiplan • utnyttjar i sina planer de marknadsföringskanaler som samarbetsparterna erbjuder • uppgör en skild informationsplan med tidtabell för genomförandet • uppgör en ekonomisk plan för evenemanget • uppgör en ekonomisk plan för evenemanget där offentliga understöd beaktats • prissätter serviceprodukterna lönsamt och ur kundernas synpunkt sett ändamålsenligt Genomförande av ett evenemang • Iakttar kundbetjäningsanda då de agerar i sin evenemangsorganisation och arrangerar ett fungerande publikevenemang som i sin helhet tilltalar publiken och samarbetsparterna • Tar säkerhetsföreskrifter i betraktande i sin verksamhet • Beaktar vid genomförandet av evenemanget belastningarna på verksamhetsmiljön, såsom aspekter som anknyter till avfallshanteringen och den allmänna ordningen på området samt visualiteten • Använder sig av ekonomiskt lönsamma metoder under evenemanget. Ekonomi- och översiktsrapport • Gör upp en resultatkalkyl efter evenemanget • Sköter alla betalningsförbindelser som anknyter till evenemanget och har omsorg om indrivningen av fordringarna • Avfattar en översiktsrapport om evenemanget varur framgår detaljer om ekonomi-, informations-, service- och funktionärsarrangemang.
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen påvisas genom att examinanderna bygger upp ett publikevenemang för en specifik målgrupp. Över evenemanget görs upp en pärm ur vilken framgår helhetsplanen inklusive behövliga bilagor.

Publikevenemanget skall vara tillräckligt långt så att de olika bedömningsmålen blir beaktade vid bedömningen. Evenemanget kan anordnas i samarbete med andra aktörer, dock på så sätt att examinanderna fungerar som ansvariga arrangörer för evenemanget eller i den arbetsgrupp som ansvarar för arrangemangen. Examinandens ställning eller arbetsuppgifter skall motsvara en fackmans. Provet kan avläggas av flera examinander gemensamt om samtliga fungerar i tillräckligt ansvarsfulla uppgifter och de olika bedömningsmålen blir beaktade i samtligas prestation. Provets omfattning och längd bestäms utifrån examinandernas individuella plan för yrkesprov. Bedömarna deltar i evenemanget och samlar under tiden in bedömningsmaterial av kunderna samt av övriga som deltar i evenemanget. Dessutom skall den som skall bedömas tillstålla bedömarna en översiktsrapport om genomförandet av evenemanget. De obligatoriska delarna i examen, planering och marknadsföring av programservice samt genomförande av programservice, skall vara avlagda med godkänt betyg innan delen genomförande av ett publikevenemang avläggs, eller så skall den yrkesskicklighet som krävs i de obligatoriska delarna påvisas på annat sätt före avläggandet.

10 § FÖRETAGSVERKSAMHET

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna har kännedom om vad som förutsätts av dem för att de skall kunna verka som företagare. De kan analysera sina värderingar och sin personliga kompetens att verka som företagare och på grundval härav dryfta sitt eget företagande och göra upp en utvecklingsplan åt sig själv som företagare. De kan analysera branschen och dess möjligheter och risker som hänför sig till inledandet av företagsverksamhet.	Utvecklingsplan för företagsverksamhet • Vet vilka färdigheter som stöder en framgångsrik företagsverksamhet så att de kan bedöma sig själva och sitt eget företagande och dra de slutsatser och fatta de beslut som gäller utvecklingen som företagare • Gör upp en utvecklingsplan som stöder den egna verksamheten som företagare • Visar att de genom att lita på sina egna värderingar förmår fälla av-göranden i anslutning till företagsverksamheten • Värdesätter sin egen yrkesskicklighet och kan också föra fram detta • Har bekantat sig med sin egen bransch på så sätt att de i syfte att inleda egen företagsverksamhet kan granska utsikterna för dess framtid och utvecklingen inom branschen samt

Examinanderna känner till olika slags sätt att inleda företagsverksamhet, kan tillsammans med sakkunniga utveckla en marknadsduglig affärsidé och vet hur den används som grund för planering och genomförande av verksamheten. De vet vilka ekonomiska, produktionsmässiga och psykiska resurser företagsverksamheten kräver och kan bedöma behovet av dem till exempel med tanke på inledande av egen företagsverksamhet. De förstår betydelsen av kundrelationer och övriga samarbetsrelationer som en väsentlig del av en framgångsrik företagsverksamhet och besitter utifrån detta kompetens att utveckla dessa relationer.	möjligheterna i fråga om marknadsläget. Affärsidé • Vet hurdana alternativ som går att överväga för den som inleder företagsverksamhet och har kännedom om de vanligaste lösningarna som används i Finland, bl.a. beträffande former för företagsverksamhet, inledande operationer, fastställande av ansvar och behövliga resurser samt risker, så att de kan diskutera med sakkunniga om alternativ för den egna företagsverksamheten • Utvecklar sin egen företagsidé så att de åstadkommer en fungerande affärs-/serviceidé • Beaktar vid utvecklandet av företagsidén faktorer beträffande efterfrågan och konkurrens på marknaden samt specialiseringsmöjligheter som är väsentliga med tanke på hur funktionell den egna idén är och förstår vilken betydelse affärsidén har som instrument för planeringen av företagsverksamheten • Använder vid behov sakkunniga som hjälp vid bearbetningen av affärsidén • Gör tillsammans med sakkunniga upp verksamhetsplaner för de områden som är centrala med tanke på företagets verksamhet • Vet på vilka värderingar skötseln av kundrelationerna och andra samarbetsrelationer vid deras eventuella företag samt de verksamhetssätt som slagits fast i affärsidén baserar sig och har förutsättningar att bygga upp och upprätthålla sådana kund-, leverantörs- och andra nät-verksrelationer som är betydelsefulla med tanke på företagets kontinuitet. Lönsamhetskalkyler och ekonomiska rapporter vid ett företag
--	--

kraven på yrkesskicklighet i enlighet med bedömningskriterierna för examensdelen i fråga. Den valfria del som avläggs skall vara väl motiverad med tanke på yrkesexamen i programtjänster för turister och de studerandes individuella plan för yrkesprov.

BILAGA

Beskrivning av den yrkesskicklighet som krävs för arbete inom programtjänster för turister

De som arbetar med uppgifter inom programtjänster för turister är sakkunniga i turistbranschen.

De planerar, leder och genomför programservice.

De arbetar vid olika inkvarterings-, trafik- och programserviceföretag samt vid företag som fungerar inom natur- och landsbygdsturism eller inom turistorganisationer såsom resebyråer.

De som arbetar med programtjänster för turister är sakkunniga när det gäller att skapa paket av olika turismprodukter.

De planerar, marknadsför och genomför servicepaket i enlighet med målgruppens behov. Programtjänster för turister består av självständiga eller handledda funktioner som på ett kundfokuserat sätt baserar sig på natur, kultur, underhållning, motion och/eller hälsa. Beroende på företagets verksamhet kan dessutom tjänster i anslutning till frukostpension, anordnande av mötes- och utbildningssammankomster, turistrådgivning, genomförande av måltidsservice, temaguidning eller genomförande av publikevenemang erbjudas målgrupperna som en del programservicen.

Experter inom programservice för turister arbetar i andras tjänst, som företagare eller som självständiga näringsidkare.

Arbetet med programservice för turister förutsätter att man känner till konsumentskydd, författningar och ansvarsfrågor rörande avtal turistbranschen. De som arbetar inom branschen behärskar och kan i sitt arbete utnyttja de specifika dragen i anslutning till turistnäringsstrukturen i Finland och speciellt det egna verksamhetsområdet, samt organisationer och distributionsvägar. De handlar alltid kundfokuserat och kan flexibelt svara på nya utmaningar. De behärskar grunderna i individuellt försäljningsarbete och företagande. De kan fungera som interna företagare i annans tjänst. De som arbetar med programservice kan i sitt arbete använda sig av de främmande språk som behövs och kan beakta den kulturella bakgrunden i landet i fråga samt kan använda sig av datateknik i sitt arbete. Arbetet kräver att man behärskar den utrustning och de hjälpmedel som anknyter till produktion av programservice samt att man beaktar miljö- och säkerhetsfrågor i all verksamhet. Experterna inom programservice är minutiösa i all sin verksamhet. De klarar av även överraskande situationer och är kapabla att fungera socialt med kunder av alla slag och att ge dem positiva upplevelser. De är artiga, pålitliga, toleranta, initiativrika och bemöter kunden väl samt beaktar kundernas behov. Experterna inom programservice förstår vad estetiska synpunkter innebär och beaktar dem i fråga om sitt yttre och inom programverksamheten. De kan underhålla sina kunder och behärskar sin verksamhet i den rådande kontexten.

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/försäljning
Hagnäsgatan 2
Pb 380
00531 Helsingfors

Tfn: försäljning (09) 774 774 50
växel (09) 774 774
fax (09) 774 774 75
E-mail: myynti@oph.fi
Internet: www.oph.fi