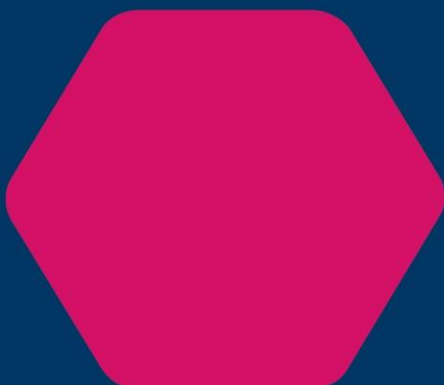


Teknisk beskrivning

312Turism



1 Grundläggande information om tävlingsgrenen	3
2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen	5

1 Grundläggande information om tävlingsgrenen

1.1 Tävlingsgrenens nummer och namn

312 – Turism

1.2 Tävlingsform

Tävlingsformen är partävling.

1.3 Åldersgräns för tävlande

22 år

1.4 Yrkesexamina och kompetensområden

Tävlingsuppgifterna i denna gren grundar sig på grundexamen inom turismbranschen. Examensbenämningarna i grundexamen är receptionist, producent av turismservice och reseexpert. ([Grundexamen inom turismbranschen - eGrunder](#))

Personer som avlagt grundexamen inom turismbranschen arbetar med kundservice, försäljning, rådgivning och programservice inom turismbranschen. Arbetsplatsen kan till exempel vara ett hotell, ett turismcenter, ett programserviceföretag, en resebyrå, turistinformation eller ett annat företag inom turismbranschen.

Arbetet omfattar kundservice, försäljning och marknadsföring av turismtjänster, planering och genomförande av turistprodukter samt organisering av olika programtjänster. I arbetet betonas kundservicekompetens, språkkunskaper, kulturkännedom, ansvarsfull verksamhet samt förmåga att agera i olika service- och interaktionssituationer.

1.5 Allmän beskrivning av tävlingsgrenen

Turismexperten arbetar kundorienterat i olika skeden av turistens servicekedja. I arbetet kombineras kundservice, försäljning, marknadsföring, guidning samt planering och genomförande av turismtjänster. Arbetet förutsätter god kommunikationsförmåga, språkkunskaper, kulturkännedom samt förmåga att agera i olika service- och kundsituationer.

Turismexperten arbetar ansvarsfullt, säkert och enligt principerna för hållbar turism. Hen kan arbeta självständigt och som medlem i ett arbetslag, lösa situationer som anknyter till kundernas behov samt utveckla tjänster för olika kundgrupper.

I Mästare-tävlingen arbetar de tävlande i par med kundservice-, försäljnings-, produktutvecklings- och programserviceuppgifter som motsvarar arbetslivet inom turismbranschen. Tävlingsuppgifterna kan till exempel omfatta kundservice inom inkvartering, presentation och försäljning av turistprodukter, planering av turismtjänster, genomförande av programservice samt lösning av olika kundsituationer.

I tävlingen bedöms kundservicekompetens, kommunikations- och språkkunskaper, produktutvecklingskompetens, problemlösningsförmåga, samarbetsförmåga samt efterlevnad av principerna för hållbar turism.

1.6 Kompetenskrav för tävlingsgrenen

Tävlingsuppgifterna grundar sig på kompetenskraven på berömlig nivå i grundexamen inom turismbranschen.

Den tävlande förutsätts:

- arbeta kundorienterat och professionellt i kundservice- och försäljningssituationer
- identifiera kundernas behov och rekommendera lämpliga turismtjänster
- planera och genomföra olika turismtjänster och program
- beakta olika kulturer och internationella kunder i sitt arbete
- kommunicera flytande på finska och engelska
- arbeta målinriktat både självständigt och tillsammans med sin tävlingspartner
- agera ansvarsfullt enligt principerna för hållbar turism
- beakta säkerhet samt de bestämmelser som styr verksamheten inom turismbranschen
- använda den digitala verksamhetsmiljön inom turismbranschen i sitt arbete
- ta emot respons och utveckla sitt arbetssätt utifrån den

I tävlingen betonas kundservicekompetens, språkkunskaper, försäljnings- och produktutvecklingskompetens, samarbetsförmåga, problemlösningsförmåga, serviceattityd samt förmåga att agera i olika kundsituationer inom turismbranschen.

2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen

2.1 Hållbar utveckling

Inom turismbranschen innebär hållbar utveckling ansvarsfull verksamhet där hänsyn tas till miljön, lokalsamhällena, kunderna samt verksamhetens ekonomiska lönsamhet. Principerna för hållbar turism syns i planeringen, genomförandet och kundservice av tjänster.

Ekologisk hållbarhet

- den tävlande beaktar miljökonsekvenserna vid planering och genomförande av tjänster
- den tävlande kan rekommendera alternativ som belastar miljön mindre, såsom kollektivtrafik
- i verksamheten strävar man efter att minska svinn samt onödig förbrukning av material och energi
- den tävlande beaktar principerna för hållbar turism i planeringen av produkter och tjänster

Ekonomisk hållbarhet

- den tävlande förstår betydelsen av lönsam verksamhet inom turismbranschen
- tjänster planeras så att de stöder både kundernas behov och företagets verksamhet
- den tävlande kan bedöma lösningars genomförbarhet och ändamålsenlighet
- kostnadseffektivitet och ansvarsfull användning av resurser beaktas i verksamheten

Social och kulturell hållbarhet

- den tävlande beaktar kundernas olika kulturella bakgrunder och behov
- kännedom om lokal kultur, lokala tjänster och företag syns i kundservice och rekommendationer
- kunder behandlas jämlikt, respektfullt och professionellt
- säker, tillgänglig och inkluderande turism beaktas vid planering och genomförande av tjänster

Principerna för hållbar utveckling syns i planeringen, genomförandet och bedömningen av tävlingsuppgifterna som en del av yrkeskunnandet inom turismbranschen.

2.2 Företagsamhet

Inom turismbranschen kommer företagsamhet till uttryck genom kundorienterat, initiativrikt och ansvarsfullt arbete. Den tävlande förutsätts kunna identifiera kundernas behov, producera tjänster av hög kvalitet samt arbeta enligt principerna för lönsam affärsverksamhet.

Företagsamhet syns i tävlingsgrenen bland annat på följande sätt:

- den tävlande kartlägger kundernas behov och rekommenderar lämpliga tjänster
- den tävlande arbetar service- och försäljningsinriktat i olika kundsituationer
- den tävlande planerar sitt arbete ändamålsenligt och använder tiden effektivt
- den tävlande beaktar kostnadseffektivitet och lönsamhet i sitt arbete
- den tävlande förutser arbetssituationer och säkerställer fungerande informationsgång i arbetsgemenskapen
- den tävlande tar emot respons och utvecklar sitt arbetssätt utifrån den
- den tävlande arbetar ansvarsfullt och främjar en positiv kundupplevelse

I tävlingsuppgifterna bedöms bland annat kundservicekompetens, försäljningsförmåga, planering av tjänster, samarbetsförmåga samt förmåga att agera företagsamt i olika situationer inom turismbranschen.

2.3 Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande

Inom turismbranschen är arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande en del av högklassig kundservice och ansvarsfull verksamhet. Den tävlande ska ta hand om sin egen säkerhet, kundernas säkerhet samt upprätthålla en säker verksamhetsmiljö.

Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande syns i tävlingsgrenen bland annat på följande sätt:

- den tävlande följer säkerhetsanvisningar, bestämmelser och arbetssätt inom turismbranschen
- den tävlande beaktar kundernas säkerhet i alla servicesituationer
- den tävlande arbetar konfidentiellt och iakttar tystnadsplikt
- den tävlande identifierar möjliga risksituationer och kan agera på ett ändamålsenligt sätt
- den tävlande använder sina första hjälpen-kunskaper vid behov
- den tävlande beaktar ergonomiska arbetssätt och sin egen arbetsork
- den tävlande samarbetar konstruktivt med sin tävlingspartner och andra aktörer
- den tävlande upprätthåller en säker, jämlik och professionell arbetsatmosfär

Principerna för arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande beaktas vid planering, genomförande och bedömning av tävlingsuppgifterna som en del av yrkeskunnandet inom turismbranschen.