

Föreskrift 20/011/2001

YRKESEXAMEN INOM
RESEBYRÅBRANSCHEN
2001

GRUNDER FÖR
FRISTÅENDE EXAMEN

YRKESEXAMEN INOM RESEBYRÅBRANSCHEN

EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2002

Edita Prima Oy
Helsingfors 2002

ISBN 952-13-1652-7 (häft.)
ISBN 952-13-1653-5 (pdf)



DNR 20/011/2001

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. 41/011/97

Ändrar Föreskrift Nr.

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR RESEBYRÅANSTÄLLD¹⁾

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för yrkesexamen för resebyråanställd¹⁾.
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

¹⁾ examensbenämningen har ändrats till Yrkesexamen inom resebyråbranschen
(Uvm:s förordning 188/2002. 2.12.2001)

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 inom resebyråbranschen | 8 |
| 1 § Examensdelarna | 8 |

Kapitel 3

| | |
|--|----|
| Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen inom resebyråbranschen och grunderna för bedömningen | 9 |
| 1 § Försäljning och förmedling av resetjänster | 10 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet | 10 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen | 10 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten | 13 |
| 2 § Arbete som allmänreseförsäljare | 13 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet | 13 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen | 13 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten | 17 |
| 3 § Arbete som affärsresekonsult | 17 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet | 17 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen | 17 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten | 21 |
| 4 § Anordnande av gruppresor | 22 |
| a) Kraven på yrkesskicklighet | 22 |
| b) Mål och kriterier för bedömningen | 22 |
| c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten | 24 |

| | | |
|-----|--|----|
| 5 § | Mötes- och kongressarrangemang | 25 |
| | a) Kraven på yrkesskicklighet | 25 |
| | b) Mål och kriterier för bedömningen | 25 |
| | c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten..... | 27 |
| 6 § | Prissättning av internationella flygbiljetter..... | 27 |
| | a) Kraven på yrkesskicklighet | 27 |
| | b) Mål och kriterier för bedömningen | 27 |
| | c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten..... | 28 |
| 7 § | Språkkunskap i kundservicen | 29 |
| | a) Kraven på yrkesskicklighet | 29 |
| | b) Mål och kriterier för bedömningen | 29 |
| | c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten..... | 29 |
| 8 § | Företagsamhet | 30 |
| | a) Kraven på yrkesskicklighet | 30 |
| | b) Mål och kriterier för bedömningen | 30 |
| | c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten..... | 32 |
| 9 § | Examensdel från någon annan yrkesexamen | 32 |
| | c) Sätten att påvisa yrkesskickligheten..... | 32 |

Bilaga BESKRIVNING AV ARBETET I RESEBYRÅBRANSCHEN

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 självvärdering och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskaendet 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 INOM RESEBYRÅBRANSCHEN

1 § Delarna i examen

Yrkesexamen inom resebyråbranschen består av en obligatorisk, en alternativ och en valfri examensdel. Examen är klar när samtliga tre examensdelar har avlagts med godkänt resultat.

Delarna i yrkesexamen inom resebyråbranschen är följande:

Obligatorisk del: (skall avläggas före de övriga examensdelarna)

1. Försäljning och förmedling av resetjänster

Obligatorisk alternativ del: (en skall väljas)

2. Arbete som allmänreseförsäljare
3. Arbete som affärsresekonsult

Valfria delar: (en skall väljas)

4. Anordnande av gruppresor
5. Mötes- och kongressarrangemang
6. Prissättning av internationella flygbiljetter
7. Språkkunskap i kundservicen
8. Företagsamhet
9. Examensdel från någon annan yrkesexamen

Kapitel 3

YRKESKICKLIGHET SOM KRÄVS I YRKESEXAMEN INOM RESEBYRÅBRANSCHEN SAMT GRUNDER FÖR BEDÖMNINGEN

I yrkesexamen inom resebyråbranschen utgår kraven på yrkesskicklighet (kolumn a) från resebyråpersonalens uppgifts- och kompetensområden i arbetslivet. Mål och kriterier för bedömningen (rubrikerna med fet stil i kolumn b) anger de väsentliga områden eller funktioner som man vid bedömning av yrkesskickligheten skall fästa särskild uppmärksamhet vid.

Bedömningskriterierna (i kolumn b) anger hur väl examinanden skall klara av sina arbetsuppgifter. Under rubriken Sätten att påvisa yrkesskickligheten (punkt c) beskrivs fordringarna i samband med avläggande och bedömning av yrkesproven för ifrågavarande examensdel.

Avläggandet av fristående examina grundar sig på läroanstaltens plan för anordnande av fristående prov. De ur examensfordringarna härledda yrkesproven och uppgifterna skall planeras så att de är centrala med tanke på yrkeskompetensen och omfattar de områden eller funktioner som skall bedömas. Proven skall utvisa examinandernas färdigheter och förmåga att tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer. De fristående yrkesproven skall inom varje examensdel anordnas på en sådan plats att examinanderna där kan utföra uppgifter som ger möjlighet att klart konstatera om deras prestation motsvarar den nivå som definieras i bedömningskriterierna.

För påvisandet av yrkesskickligheten skall en personlig yrkesprovplan omsorgsfullt uppgöras för varje examinand (UBS föreskrift 47/011/2000). Planen skall följa grunderna för yrkesexamen inom resebyråbranschen.

Examinandernas kompetens bedöms per examensdel så att deras yrkesskicklighet jämförs med de krav på yrkesskicklighet som gäller för examensdelen och den prestationsnivå som anges i bedömningskriterierna. För att kunna bedöma de fristående yrkesproven samlar man systematiskt in bedömningsmaterial om examinandernas yrkesmässiga och arbetslivsinriktade

färdigheter. Insamlingen sker främst med kvalitativa metoder. Beslut om att godkänna eller underkänna en prestation fattas på basis av det insamlade materialet vid ett trepartsmöte (representanter för arbetsgivare, arbetstagare eller yrkesutövare samt lärare). Godkänt betyg i en examensdel förutsätter att examinanden når upp till den prestationsnivå som anges i bedömningskriterierna.

För att bedömningen skall vara enhetlig fastställer en examenskommission normerna för bedömningen av yrkesskickligheten. Kommissionen får dock inte ändra på grunderna för bedömningen. Då examina bör följa en riksomfattande kvalitetsstandard skall provarrangören sända sin plan för anordnande av fristående examina inom resebyråbranschen till vederbörande examenskommission för godkännande innan yrkesproven anordnas. Kommissionen avgör tolkningsfrågor, t.ex. om provplatsen lämpar sig för avläggandet av ifrågakvarande examensdel och om provet är adekvat.

En prestation skall avbrytas, om examinanden handlar så att kundernas säkerhet riskeras eller allvarligt försummar sin egen eller arbetsgemenskapens säkerhet.

För examensdelarna gäller följande krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömning samt sättet att påvisa yrkesskickligheten:

1 § FÖRSÄLJNING OCH FÖRMEDLING AV RESE TJÄNSTER

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|--|--|
| <p>Examinanden känner till kundernas resemotiv samt efterfrågan, utbudet och marknadsläget inom resebranschen och kan skaffa information om dessa.</p> <p>Examinanden känner till de centrala transport- och inkvarteringstjänsterna samt kring- och tilläggservice såsom program-, förplägnads-, försäkrings- och visumtjänster och de organisationer som producerar tjänsterna.</p> <p>Examinanden känner till turist- och resebranschens betydelse och näringsstruktur samt särdragen i företagets affärsverksamhet så att hon/han är kapabel till mångsidigt</p> | <p>Kunskap om resebranschens grunder</p> <ul style="list-style-type: none"> • vet varför kunderna i allmänhet reser • vet vilka tjänster som erbjuds inom resebranschens olika sektorer • känner väl till vilka produkter och tjänster resebyråerna säljer; känner till de centrala produkttyper, produkter och producenter och kan ta fram rätta produkter åt kunderna • skaffar sig aktivt information om resebranschens utveckling • kan använda och kombinera ovan nämnda kunskaper så att hon/han klarar av en resebyråtjänstemans olika uppgifter <p>Kännedom om resebranschens uppbyggnad</p> <ul style="list-style-type: none"> • vet vad turismen och resandet betyder för sysselsättningen och samhällsekonomin • vet hur företagsformen påverkar ett företags verksamhet |

arbete vid en resebyrå.

Examinanden har god och mångsidig produktkännedom och kunskap om priser och prissättning samt använder bokningssystemen effektivt för att kunna sälja och rekommendera resetjänster

Examinanden behärskar reseservicen och systemen för försäljning och förmedling av resetjänster och vet på vilka olika sätt kunderna kan skaffa sig reseservice.

- känner till resebranschens kostnadsstruktur och de i branschen verksamma företagens inkomstbildning
- känner till principerna för prissättning av produkterna i resebranschen
- kan i sitt arbete prissätta produkter av olika typ enligt principerna
- vet vilka organisationer som är verksamma i resebranschen och vilka myndigheter som påverkar resebyråernas arbete samt vilken betydelse de har
- kan använda och kombinera ovan nämnda kunskaper så att hon/han klarar av en resebyråtjänstemans olika uppgifter

Produktkännedom och upprätthållande av den

- känner till de centrala produkterna och producenterna inom flyg-, båt-, järnvägs- och busstrafiken och kan finna lösningar som motsvarar kundernas behov i fråga om arrangemang av resor
- känner till de centrala produkternas och produktgruppernas prisstruktur och bestämmelserna om dem
- känner till de viktigaste sällskapsresearrangörernas produktion
- följer aktivt med serviceproducenternas produktion och marknadsläget via massmedierna, Internet, producenternas broschyrer och annan information
- kan använda och kombinera sina kunskaper på produktkännedomens område så att hon/han klarar av en resebyråtjänstemans olika uppgifter

Kännedom om kanalerna för förmedling av resetjänster

- vet genom vilka kanaler och distributionsled resetjänster kan förmedlas
- känner till de olika analoga och digitala sätten att boka tjänster och vet vilka fördelar och nackdelar de har

| | |
|---|---|
| <p>Examinanden kan handla i samverkan med andra producenter och förmedlare av turist- och reseservice och upprätta förbindelser.</p> <p>Examinanden har sådan kulturkunnskap och geografisk kunskap att hon/han kan upplysa kunderna om de vanligaste inhemska och utländska resmåls attraktioner och läge samt i huvuddrag redogöra för de kulturella förhållanden och sedvänjor som utmärker det land eller område dit en kund vill resa.</p> <p>Examinanden kan leta fram information i resebranschens litteratur och elektroniska register och databaser.</p> <p>Examinanden kan utvärdera sina arbetsprestationer som försäljare och förmedlare av resetjänster och som sakkunnig inom turist- och</p> | <p>för kunderna och för resebyråföretagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • utnyttjar i sitt arbete alternativa kanaler allt efter situationen <p>Nätverksbildning och samarbetsparter</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till de centrala samarbetspartnerna, de producenter vilkas service arbetsplatsen säljer och förmedlar • känner till samarbetssätten och terminologin inom branschen • kan kommunicera med utländska huvudmän och serviceproducenter • utnyttjar i sitt arbete möjligheterna till samverkan med olika företag <p>Kännedom om kulturer och geografi</p> <ul style="list-style-type: none"> • vet vilka kulturer som råder på olika håll i världen; kan redogöra för vilket språk som talas och vilka religioner som utövas i respektive land eller område; kan för kunderna peka ut de viktigaste turistmåls läge på en karta • vet vilka faktorer som lockar turister till olika resmål • kombinerar sina kunskaper så att kunderna vägleds till rätta mål vid inköpsbeslut <p>Anlitande av kunskapskällor</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till branschens centrala inhemska och utländska uppslagsverk, databaser och tidtabellsutgåvor samt "travel information manuals" i bokform och elektronisk form • använder smidigt de nämnda informationskällorna i sitt arbete • kan tolka ur olika källor inhämtad information och anpassa den för kunderna <p>Utvärdering av det egna arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • jämför sin yrkesskicklighet och dess utveckling med de professionellas skicklighet i branschen och inser sina behov av vidareutveckling • visar omsorg om sin yttre framtoning, |
|---|---|

| | |
|----------------|--|
| resebranschen. | sin arbetsmiljö och sina arbetsredskap, ger en professionell bild av sig själv |
|----------------|--|

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Det centrala när examensdelen Försäljning och förmedling av resetjänster avläggs är kännedom om resebyråbranschens basstrukturer och insikt om kundernas behov och motiv gällande resor, samt förmåga att utnyttja detta kunnande i det praktiska försäljnings- och kundservicearbetet. Även om kraven på yrkesskicklighet till stor del handlar om s.k. bakgrundskunskaper utgör dessa en del av yrkesskickligheten och skall påvisas vid yrkesprovet. För den här examensdelen kan provet avläggas också i s.k. back office-miljö i form av skriftliga erbjudanden och beräkningar.

Försäljning och förmedling av resetjänster skall avläggas som en helhet för sig före de andra examensdelarna.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinands individuella yrkesprovsplan.

2 § ARBETE SOM ALLMÄNRESEFÖRSÄLJARE

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|---|---|
| Examinanden har bred kännedom om tjänsterna och tillgången på tjänster inom resebranschen, kan sakkunnigt och effektivt reda ut kundernas behov, rekommendera produkter som motsvarar behoven samt aktivt erbjuda kringsservice som kompletterar produkterna. | <p>Kundinriktad betjäning</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan och vill betjäna kunderna och reder ut deras behov vid säljsamtalen eller på basis av skriftlig information • letar lätt fram lämpliga lösningsalternativ från färdigproducerade resepaket eller sammanställer resepaket åt kunderna • kan bjuda ut tjänster eller servicehelheter som motsvarar kundernas behov och önskemål • arbetar kundinriktat enligt företagets normer för kundservice • arbetar så att uppkomsten av varaktiga kundrelationer främjas • betraktar sitt arbete som kundservicearbete och det syns i alla handlingar • kan sköta kundservicen vid personliga kontakter, per telefon och via e-post, Internet eller annat elektroniskt kommunikationsmedel • visar initiativförmåga, ansvarskänsla och vänlighet • uppfattar kundbelåtenhet som ett |

Examinanden kan arbeta kundinriktat under press i en fortgående direkt kundkontakt, kan planera sina uppgifter och sin tidsanvändning effektivt och förstår vad den egna arbetsinsatsen betyder som konkurrensmedel och imageskapande faktor för företaget; har en ansvarsmedveten serviceattityd till både externa och interna kunder.

Examinanden känner i huvuddrag till hur företagets ekonomiska process fungerar, kan prissätta de produkter som säljs och vet det viktigaste om prisbildning och bidragskalkylering.

Examinanden utnyttjar de bokningssystem som står till resebyråns förfogande för att få reda på produkter och priser som motsvarar kundernas behov samt tar vid bokning av rese-tjänster med tillhjälp av bokningssystemen fram behövliga resedokument, biljetter, voucher och fakturor. Examinanden känner till serviceformerna inom flyg-, båt-, järnvägs- och buss-trafiken samt de centrala serviceproducenterna och deras produkter och kan leta fram eller räkna ut priser på

mål för arbetet

- kan agera självständigt som försäljare inom kundservicen vid en allmän resebyrå, med hjälp av produktkännedom och bokningssystem ta fram de produkter som kunderna behöver, prissätta produkterna, göra bokningar och vid behov ändra eller annullera dem samt mata ut behövliga resedokument
- sköter ledigt flera olika uppdrag simultant
- handlar kundinriktat och försöker aktivt befordra köpbeslut och sälja kringsservice som lämpar sig för de tjänster som kunderna köper
- främjar uppkomsten av stamkundsförhållanden
- samarbetar smidigt med andra avdelningar i företaget
- främjar samhörighetskänslan inom arbetsgemenskapen och utvecklar denna genom konstruktivt handlande

Ekonomi och lönsamhet

- är medveten om det egna arbetets betydelse för företagets ekonomi
- vet vilka element som påverkar företagets resultat och hur
- prissätter de produkter som säljs och förmedlas enligt huvudmännens anvisningar och företagets prissättningsregler

Bokningssystem och produktkännedom

- kan boka flygresor, ändra och annullera bokningar samt prissätta dem och mata ut resescheman och biljetter med anlitande av Amadeus System
- kan boka båtresor, ändra och annullera bokningar samt prissätta dem och mata ut resescheman och biljetter med anlitande av Silja Lines Seadatasystem och Viking Lines Vilma-system
- kan boka sällskapsresor, ändra och annullera bokningar samt prissätta dem och mata ut resescheman och

produkterna.

Examinanden känner till de viktigaste resmålen läge på jordklotet och vet vilka rutter de olika trafikmedlen huvudsakligen följer och var de största trafikknutpunkterna finns.

Examinanden kan ge olika kunder god kundcentrerad betjäning på både finska och svenska i varierande kundservicesituationer. Examinanden arbetar tjänstvilligt, beaktar om en huvudman, serviceproducent eller förmedlare talar ett främmande språk och kan klara av sina uppgifter även på engelska.

Examinanden känner till huvudprinciperna när det gäller affärsresor och mötes- och kongressresor samt i huvuddrag principerna för anordnande av gruppresor.

övriga resedokument med anlitan-
de av Mars-systemet, Fritidsresors system
och Spies-Tjäreborgs Easy Sale System

- kan prissätta och fakturera resetjänsterna jämte serviceavgifter och omkostnader och kan inkassera betalningarna enligt praxis på sin arbetsplats med nyttjande av dess verksamhetsstyrnings- eller kontorsprogramvara och brukliga betalningsmedel

Geografi och kartkännedom

- kan på kartan peka ut de regioner och orter dit turistresor och affärsresor mest företas
- vet vilka resmål som är lämpade för olika slags kunders behov och intressen
- känner till de viktigaste flygtrafikrutterna på jordklotet
- kan utnyttja världens centrala trafikknutpunkter vid planering av rutter som passar kundernas behov

Språkkunskap

- kan betjäna kunder och sköta bokningsärenden muntligt och skriftligt såväl på finska som på svenska
- behärskar engelska tillräckligt väl och flytande för att kunna tolka engelsk text för en kund, t.ex. flygprisbestäm-
melser, serviceproducenters manualer och annan information

Annan resebyråservice

- vet vilka särdrag som präglar servicen när det gäller affärsresande och hurdana kontrakt som är brukliga mellan aktörsinstanserna
- känner till de viktigaste av de företag som producerar mötes- och kongressresor samt produkterna i branschen
- känner till serviceproducenternas centrala gruppsevillkor och -rabatter
- kan göra enkla bokningar för grupper, enligt serviceproducenternas direktiv

| | |
|---|--|
| <p>Examinanden kan ta emot feedback från kunderna och i samband med reklamationer handla enligt företagets verksamhetsprinciper på sätt som befordrar uppkomsten och bevarandet av varaktiga kundrelationer.</p> <p>Examinanden bedömer mångsidigt sin verksamhet som allmänreseförsäljare, kan föra fram sin kompetens och arbetsinsats och sätter värde på sitt eget kunnande. Examinanden arbetar självständigt och planmässigt med sina egna uppgifter samt tar som gruppmedlem hänsyn till andra medlemmar och beaktar den gemensamma målsättningen. Vid sin arbetsplanering beaktar examinandens kraven på kvalitet, flexibilitet och lönsamhet och på att arbetsgemenskapen skall fungera bra.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • prissätter och hanterar gruppreseprodukter på rätt sätt <p>Hantering av feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> • förhåller sig konstruktivt till feedback från kunder och från arbetskamrater och chefer • känner till och handlar enligt företagets sätt att sköta kundrespons • tar hänsyn till erhållen feedback i sitt arbete • kan själv ge feedback <p>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar ansvar för sin utveckling i yrket • jämför sin yrkesskicklighet med branschens professionella och inser i vilka avseenden det egna yrkeskunnandet behöver vidareutvecklas • använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar effektivt alla maskiner och apparater som finns på arbetsplatsen och lämpar sig för uppgifterna • förstår den egna arbetsinsatsens betydelse så att en tjänst eller produkt vid överlåtelse till nästa beredare eller till kunden motsvarar vad som överenskommit • bedömer kundernas belåtenhet och respons på servicen, rättar sitt handlande därefter och ändrar smidigt på sina planer och arbetssätt vid behov |
|---|--|

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Vid avläggandet av examensdelen Arbete som allmänreseförsäljare är det centrala att känna till produkterna och producenterna på fritidsresandets område, att kunna betjäna kunder i praktiken, att behärska bokningssystemen och att använda sitt kunnande i olika kundservicesituationer.

Som plats för avläggande av denna examensdel skall man välja en allmän resebyrå, där det säljs ett omfattande sortiment av fritidsresor och mycket ofta också internationella flygresor. Vid resebyrån skall de bokningssystem som nämns bland målen för bedömningen stå till förfogande. Platsen för det fristående yrkesprovet skall vara bekant för examinandens t.ex. som följd av en tillräckligt lång period av arbetspraktik.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinands individuella yrkesprovsplan, men det skall pågå åtminstone en arbetsvecka.

3 § ARBETE SOM AFFÄRSRESEKONSULT

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|--|---|
| <p>Examinanden förstår vad affärsresorna och affärsresekunderna betyder för resebranschen och den egna arbetsgivaren, hur viktig reseservicen är för affärsresekunderna och hur affärsresandet skiljer sig från fritidsresandet.</p> <p>Examinanden känner till affärsresandets utgångspunkter och resenärernas centrala behov och förväntningar.</p> <p>Examinanden inser sin betydelse som sakkunnig / konsult när det gäller att ordna affärsresor åt olika företag effektivt, flexibelt och förmånligt (=pris/ kvalitet/innehåll) och på rätt sätt i olika servicesituationer. Examinanden vet att han/hon utgör en del av kundföretagets administration av resor - ofta på partnerskapsbasis - och kan för sin del följa företagets resepolitik och kontrakt samt överenskomna verksamhetsätt och kvalitetsstandarder. Examinanden känner till tekniken för kontrakt mellan affärsresebyråer, servicetjänster och kundföretag samt olika verkställighetsalternativ och förstår vad skillnaderna mellan dessa betyder för kunden och företaget.</p> <p>Examinanden kan arbeta kundinriktat under press i olika betjäningssituationer, kan planera sina arbetsuppgifter och sin tidsanvändning effektivt och förstår den egna arbets-</p> | <p>Kännedom om affärsresandets strukturer</p> <ul style="list-style-type: none"> • vet av vilka orsaker affärsresor företas och vad de resande behöver och väntar sig samt handlar i enlighet därmed • känner till de väsentligaste skillnaderna mellan affärsresor och fritidsresor • har tillräcklig kännedom om kundföretagets affärsverksamhet för att förstå resandets betydelse för dessa företag <p>Verkställighetsmodeller för affärsresor</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till kundföretagets administrativa principer gällande resor och kundföretagets krav i fråga om rese-service • känner till de affärsresekontrakt som ingåtts med kundföretag, avtalsinnehållet, spelreglerna, handlingsätten och leveransvillkoren, och agerar i enlighet med kontrakten <p>Kundinriktad service</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till förbindelserna mellan kundföretagen, serviceproducenterna och resebyrån och följer ingångna kontrakt beträffande specialpriser och |

insatsens betydelse som konkurrensmedel och imageskapande faktor för företaget. Inställningen till externa och interna kunder präglas av ansvarsmedvetande.

Examinanden agerar lönsamt och effektivt, med beaktande av huvudragen i företagets ekonomiska process och av det egna arbetets betydelse för hur hela lönsamheten utvecklas vid företaget.

Examinanden har grundlig kännedom om de resetjänster som anlitas vid affärsresor, om tjänsternas särdrag och om principerna för specialpriser och kan erbjuda kunderna service som motsvarar deras behov.

andra centrala villkor

- inser det egna arbetets betydelse för bevarandet av en kundrelation
- kan sköta flera olika uppdrag simultant, prioritera rätt vid behandlingen av dem och i arbetet iaktta de tidtabeller som kunderna och serviceproducenterna anger
- agerar enligt arbetsplatsens interna tjänster i sitt arbete

Ekonomi och lönsamhet

- använder kundföretagens och det egna företagets preferensprodukter i servicebudet
- använder sin arbetstid effektivt
- prissätter produkterna rätt enligt företagets prissättningsprinciper och tillämpar med kundföretagen avtalade priser
- iakttar de direktiv som givits beträffande serviceavgifter och andra betalningar som ska faktureras

Produktkännedom och bokningssystem

- känner till och kan i kundservicearbetet tillämpa de viktigaste av de tjänster och specialpriser som flyg-, båt- och landtrafiken erbjuder för affärsresande
- känner till lounge- och check in- servicen inom olika transportformer och företag
- känner till de viktigaste flygbolagen och deras priser och väljer för kunderna lämpliga priser samt tillämpar gällande villkor och prissätter flygresorna
- känner till de centrala flygplans-typerna
- känner till och kan kombinera servicen och resklasserna i flygplan och på båtar och hotell
- vet vad ett företags ledning och VIP-kunder kräver och kan boka tjänster hos serviceproducenterna
- kan smidigt använda de bokningssystem för flygresor, båtresor, färdiga

Examinanden känner till de andra resebyråttjänster som säljs så att hon/han kan sköta kundföretagens reseärenden i deras helhet.

Examinanden känner till de viktigaste resmålens läge på jordklotet och vet vilka rutter de olika trafikmedlen huvudsakligen följer och var de största trafikknutpunkterna finns.

resepaketer och inkvarteringservice som byråer har i bruk, vet vad systemen har att ge speciellt med tanke på affärsresor (bl.a. profilregister), kan göra bokningar enligt kundernas behov och kan ändra och annullera bokningar samt prissätta dem och mata ut behövliga resedokument

- känner till avtalspriserna och tillämpar dem
- känner till de centrala stamkundsprogrammen och kan i sitt arbete handla så att kunderna får de stamkundsförmåner som tillkommer dem
- använder smidigt det system för verksamhetsstyrning som företaget har i bruk och sköter fakturering, rapportering och återbetalningar till kunderna korrekt

Annan service

- känner till mötes- och kongressarrangemangen i huvuddrag och kan vägleda kunderna i valet av tjänster
- känner till affärsresekundernas behov av grupp-, mäss- och incentive-resor och kan rekommendera sådana resor för kunderna
- har tillräcklig kännedom om produkter som hör till fritidsresandet och kan rekommendera dem för kunderna

Geografi och kulturkännedom

- vet vart affärsresor mest företas och vart de egna kunderna brukar resa, kan peka ut dessa resmål på kartan, känner till deras attraktioner och kultur och kan beskriva de lokala förhållandena för kunderna
- känner till de viktigaste flygtrafikrutterna på jordklotet
- känner till de vanligaste rutterna och trafikknutpunkterna för olika trafikformer och kan utnyttja dem vid ruttplanering för kundernas räkning

Språkkunskap

- kan betjäna kunder på finska, svenska

| | |
|--|---|
| <p>Examinanden utför sitt arbete tjänstvilligt, beaktar om en huvudman, serviceproducent eller förmedlare talar ett främmande språk och kan sköta sina uppgifter bra också på engelska.</p> | <p>och engelska</p> <ul style="list-style-type: none"> • behärskar engelska tillräckligt flytande för att kunna sköta kontakter med utländska serviceproducenter och samarbetspartner |
| <p>Examinanden kan reda ut kunders problemsituationer och handla rätt till exempel i samband med reklamationer.</p> | <p>Hantering av feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan tillsammans med serviceproducenter och samarbetspartner reda upp fall där kunderna haft problem under resorna • kan ta emot och behandla såväl positiv som negativ feedback snabbt och effektivt • känner till arbetsplatsens principer för hantering av kundreklamationer och handlar enligt dem • främjar varaktiga kundrelationer |
| <p>Examinanden bedömer mångsidigt sin verksamhet som affärsresekonsult, kan föra fram sin kompetens och arbetsinsats och sätter värde på sitt eget kunnande. Examinanden arbetar självständigt och planmässigt med sina egna uppgifter samt tar som gruppmedlem hänsyn till andra medlemmar och beaktar den gemensamma målsättningen. Vid sin arbetsplanering beaktar examinandens kraven på kvalitet, flexibilitet och lönsamhet och på att arbetsgemenskapen skall fungera bra</p> | <p>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar ansvar för sin utveckling i yrket • jämför sin yrkesskicklighet med vad branschens professionella kan och inser i vilka avseenden det egna yrkeskunnandet behöver vidareutvecklas • använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar effektivt alla maskiner och apparater som finns på arbetsplatsen och lämpar sig för uppgifterna • förstår den egna arbetsinsatsens betydelse så att en tjänst eller produkt vid överlåtelse till nästa beredare eller till kunden motsvarar vad som överenskommit • bedömer kundernas belåtenhet och respons på servicen, rättar sitt handlande därefter och ändrar smidigt på sina planer och arbetsätt vid behov |

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Det centrala vid avläggande av examensdelen Arbete som affärsresekonsult är grundlig kännedom om affärsresandets strukturer och verksamhetsprinciper, om de produkter och tilläggstjänster som erbjuds affärsresekunder samt om prissättning och bokning av tjänsterna, effektiv skötsel av arbetsuppgifterna och praktiskt kunnande i kundservice inom affärsreseverksamheten.

Platsen för avläggandet av denna examensdel bör vara en affärsresebyrå, en avdelning för affärsresor eller en affärsresedisk vid ett kundföretag. Provpplatsens verksamhet och rutiner skall vara bekanta för examinandena i förväg.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinandas individuella yrkesprovsplan, men det skall pågå åtminstone en arbetsvecka.

4 § ANORDNANDE AV GRUPPRESOR

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|---|---|
| <p>Examinanden inser vad sammanställandet av resehelheter som motsvarar kundernas behov betyder för företaget och kunderna. Examinanden känner till grupper av olika karaktär och med olika resemotiv och kundernas förväntningar på grupper av olika typ.</p> <p>Examinanden kan agera enligt serviceproducenternas gruppvillkor och erbjuda kunderna rätta lösningar.</p> | <p>Kundinriktat arbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till och klarlägger gruppresokundernas olika behov och resemotiv • vet varför det lönar sig för en resebyrå att producera och sälja gruppresor • medverkar aktivt till att sälja gruppresor • handlar enligt kundernas önskemål och eftersträvar varaktiga kundrelationer <p>Produktkännedom och bokningssystem</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till olika trafikmedel, inkvarteringsrörelser och restaurangprodukter, vet vilka serviceformer, produkter och rabatter som erbjuds för grupper och på hurdana villkor, samt kan tillämpa dem i kundservicesituationerna • kan uppgöra offerter som är säljfrämjande, pålitliga och åskådliga, kan räkna ut behöriga priser och kan utforma avtalsvillkor korrekt • deltar sakkunnigt i förhandlingar med kunderna • känner till principerna för kontraktmodeller samt för uthyrning av hela trafikmedel och handlar enligt dem • känner till bruket av kvoter, hur de hanteras och vilka risker de medför samt handlar ansvarsfullt och ser till att överenskomna annulleringsvillkor iakttas • kan göra bokningar för grupper enligt serviceproducenternas regler med utnyttjande av bokningssystem, per telefon, genom e-post o.s.v. |

Examinanden känner principerna för att bygga upp sådana kundanpassade servicehelheter som resebyråer kan sälja och handlar enligt dem.

Examinanden känner i huvuddrag till den ekonomiska processen i företaget och kan prissätta de produkter som säljs.

Examinanden vet vilka faktorer som är centrala i prissättning och bidragskalkylering och kan sätta rätt pris på produkter som hon/han byggt upp.

- kan uppgöra resedokument för grupper enligt serviceproducenternas anvisningar

Produktion och prissättning av gruppresor

- kan planera en gruppresa enligt den process för kundanpassning som tillämpas i företaget på basis av kundens behov och önskemål
- behärskar uppgifterna i samband med reseservicen, såsom att göra upp reseprogram, sköta ändringar och annulleringar samt hålla kontakt med kunderna
- kan följa och möta grupper på flygplatser, stationer etc.
- använder rätt vokabulär vid kontakter med inhemska och utländska serviceproducenter och samarbetspartner och behärskar bruket av programvara och utrustning som behövs för kontakterna
- anlitar vid planering av gruppresor de produkter och producenter som företaget prefererar
- kan prissätta en gruppprodukt rätt och lönsamt enligt företagets prisdirektiv, med användning av rätta anskaffningspriser och beaktande av antalet resenärer i gruppen
- beaktar mervärdesskatten och andra av myndigheterna påbjudna avgifter vid prissättningen
- kan sköta rutinerna för ekonomiförvaltningen i samband med gruppresor, såsom fakturering, penningtransaktioner, förhandsbetalningar, kontering av räkningar samt betalningskontroll och annan eftervård
- känner till reseledar- och guidetjänsterna och kan begagna sig av sådana i sitt eget arbete
- har tillräcklig kännedom om inkvarterings- och förplägnadstjänster för att kunna välja service som passar kunderna när det gäller inkvartering,

| | |
|---|---|
| <p>Examinanden bedömer mångsidigt sin verksamhet som anordnare av gruppresor, kan föra fram sin kompetens och arbetsinsats och sätter värde på sitt eget kunnande. Examinanden arbetar självständigt och planmässigt med sina egna uppgifter samt tar som gruppmedlem hänsyn till andra medlemmar och beaktar den gemensamma målsättningen. Vid sin arbetsplanering beaktar examinandens kraven på kvalitet, flexibilitet och lönsamhet och på att arbetsgemenskapen skall fungera väl.</p> | <p>måltider och drycker</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan producera resedokument och kringmaterial som kunderna behöver • kan samarbeta med marknadsföringspersonal och/eller utomstående reklambyråer <p>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar ansvar för sin utveckling i yrket • jämför sin yrkesskicklighet med branchens professionella och inser i vilka avseenden det egna yrkeskunnandet behöver vidareutvecklas • använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar effektivt alla maskiner och apparater som finns på arbetsplatsen och lämpar sig för uppgifterna • förstår den egna arbetsinsatsens betydelse så att en tjänst eller produkt vid överlåtelse till nästa beredare eller till kunden motsvarar vad som överenskommit • bedömer kundernas belåtenhet och respons på servicen, rättar sitt handlande därefter och ändrar smidigt på sina planer och arbetssätt vid behov |
|---|---|

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Det centrala i examensdelen Anordnande av gruppresor är att kunna planera ett välfungerande gruppresoprogram, prissätta servicen, göra bokningar och utforma avtal, hantera riskerna i arbetet, genomföra överenskomna grupparrangemang inom ramen för uppgjord kalkyl samt att kunna utnyttja färdiga gruppresoprodukter i enlighet med kundernas behov.

Till plats för avläggande av denna examensdel skall man välja gruppresavdelningen vid en allmän resebyrå eller affärsresebyrå, eller annars en resebyrå där verksamheten och arbetsuppgifterna ger examinandens möjlighet att klart påvisa att hon/han uppfyller kriterierna för yrkesskicklighet. Provspatsens verksamhet och rutiner skall vara bekanta för examinandens. Provet skall innefatta uppgiften att följa en grupp på en flygplats, i en hamn eller annan motsvarande miljö.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinandens individuella yrkesprovsplan och så att samtliga mål för bedömningen blir väl belysta vid provet.

5 § MÖTES- OCH KONGRESSARRANGEMANG

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|---|---|
| <p>Examinanden är förtrogen med att arrangera såväl inhemska som internationella möten och kongresser och kan fungera som säljare och arrangör av sådana tillställningar.</p> <p>Examinanden känner till researrangemangen i samband med kongresser och möten och kan sälja och ordna behövlig reseservice.</p> | <p>Försäljning och skötsel av mötes- och kongressarrangemang</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till olika typer av möten och kongresser, deras uppbyggnad och verksamhetsprinciper • kan sälja mötes- och kongresstjänster till kunder och deltar sakkunnigt i säljförhandlingar • kan avfatta offerter gällande mötes- och kongressarrangemang och prissätta dem; känner till villkoren och riskerna i samband med kontrakt med beställarna • vet hur kongresslokaler bokas och hur lokalarrangemangen kan lösas på olika ställen såsom kongresscenter, båtar och hotell; känner till produkterna, boknings- och avtalsvillkoren samt verksamhetsrutinerna • kan reservera fasta inkvarterings- och transportkvoter och sköter dem effektivt enligt avtalade villkor med beaktande av riskerna • sköter registreringen och faktureringen av kongressgäster effektivt • sköter penningtransaktionerna för kongresserna • kan under en kongress sköta kundserviceuppgifter vid arrangörens eller resebyråns betjäningsskiva och deltar i de praktiska rutinerna vid evenemanget <p>Researrangemang vid möten och kongresser</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till arrangemangen för post- och pre-tours, program för medföljande, kvällsprogram och transporter och organiserar dem på överenskommet sätt • planerar lämpliga resetjänster för en kongress och sköter om bokningarna hos serviceproducenterna |

Examinanden bedömer mångsidigt sin verksamhet som ansvarig för mötes- och kongressarrangemang, kan föra fram sin kompetens och arbetsinsats och sätter värde på sitt eget kunnande. Examinanden arbetar självständigt och planmässigt med sina egna uppgifter samt tar som gruppmedlem hänsyn till andra medlemmar och beaktar den gemensamma målsättningen. Vid sin arbetsplanering beaktar examinandens kraven på kvalitet, flexibilitet och lönsamhet och på att arbetsgemenskapen skall fungera väl.

- planerar och sköter ankomst- och avfärdsservicen vid ett evenemang
- gör upp behöriga resedokument för dem som deltar i researrangemang (biljetter, deltagarintyg, visum)
- beaktar de avtalsvillkor och verksamhetsätt som tillämpas av transportbolag, programserviceföretag, restauranger och andra samarbetsparter
- fungerar som koordinator för researrangemangen och följer med deltagarna vid avfärd och under resa
- sköter om flygplats- och andra mellantransporter för mötes- och kongressdeltagare
- känner till behoven av lokaliteter och AV-hjälpmiddel vid möten och kongresser och kan boka utrymmen och AV-hjälpmiddel för kongressdelegater
- deltar i planering och anskaffning av kringmaterial och gåvor

Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten

- tar ansvar för sin utveckling i yrket
- jämför sin yrkesskicklighet med de professionella i branschen och inser i vilka avseenden det egna yrkeskunnandet behöver vidareutvecklas
- använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar effektivt alla för arbetsuppgifterna lämpade maskiner och anordningar som finns på arbetsplatsen
- förstår den egna arbetsinsatsens betydelse så att en produkt eller tjänst vid överlåtelse till nästa beredare eller till kunden motsvarar vad som överenskommit
- bedömer kundernas belåtenhet och respons på servicen, rättar sitt handlande därefter och ändrar smidigt på sina planer och arbetssätt vid behov

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

I examensdelen Skötsel av mötes- och kongressarrangemang är det centrala att kunna planera ett evenemang och sköta försäljningen och de praktiska arrangemangen. Examensdelen avläggs som en separat modul.

För påvisande och bedömning av yrkesskickligheten lämpar sig ställen där examinanden har reella möjligheter att visa att hon/han behärskar yrkesuppgifterna, t.ex. ett företag som ordnar kongresser, en resebyrå eller ett kongresscenter. Provpplatsen skall vara bekant för examinanden.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinands individuella yrkesprovsplan och så att målen för bedömningen blir väl belysta vid provet.

6 § PRISSÄTTNING AV INTERNATIONELLA FLYGBILJETTER

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|--|--|
| <p>Examinanden känner till verksamhetsprinciperna och reglerna inom den internationella flygtrafiken tillräckligt väl för att effektivt och pålitligt kunna planera krävande flygrutter för sina kunder, beräkna priserna för dem, göra bokningarna och producera biljetterna.</p> | <p>Prissättning av internationella flygbiljetter</p> <ul style="list-style-type: none">• känner väl till grunderna och reglerna för flygprissättning och tillämpar dem i sitt arbete• kan kalkylera med engelska mil• kombinerar olika typer av priser• känner till bokningsklasser i olika flygbolag• känner till flygtrafikens geografi så att hon/han kan göra krävande inom- och utomeuropeiska ruttplaneringar• kan räkna ut konkurrenskraftiga flygpriser enligt IATAs prissättningsprinciper• använder normala flygpriser, avtalspriser och specialpriser enligt kundernas behov• använder smidigt rabatterade priser och olika specialpriserbjudanden enligt typ av kund• känner till för flygtrafiken gällande skatter och andra myndighetsavgifter samt tilläggsavgifter och kan debitera kunderna korrekt• kan beräkna återbetalningar och gottgörelser |

| | |
|--|---|
| <p>Examinanden bedömer mångsidigt sin verksamhet som prissättare av flygbiljetter, kan föra fram sin kompetens och arbetsinsats och sätter värde på sitt eget kunnande. Examinanden arbetar självständigt och planmässigt med sina egna uppgifter samt tar som gruppmedlem hänsyn till andra medlemmar och beaktar den gemensamma målsättningen. Vid sin arbetsplanering beaktar examinandens kraven på kvalitet, flexibilitet och lönsamhet och på att arbetsgemenskapen skall fungera väl.</p> | <p>Arbetsinsats och bedömning av den egna verksamheten</p> <ul style="list-style-type: none"> • tar ansvar för sin utveckling i yrket • jämför sin yrkesskicklighet med de professionella i branschen och inser i vilka avseenden den egna yrkeskunskunskan behöver vidareutvecklas • använder arbetstiden effektivt, väljer nya arbetsmetoder och utnyttjar effektivt alla för arbetsuppgifterna lämpade maskiner och apparater som finns på arbetsplatsen • förstår den egna arbetsinsatsens betydelse så att en produkt eller tjänst vid överlåtelse till nästa beredare eller till kunden motsvarar vad som överenskommit • bedömer kundernas belåtenhet och respons på servicen, rättar sitt handlande därefter och ändrar smidigt på sina planer och arbetssätt vid behov |
|--|---|

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

I examensdelen Prissättning av internationella flygbiljetter är de väsentliga momenten god kännedom om flygtrafikens grunder och hur den fungerar, ruttplanering och prissättning av flygresor samt kunskap om olika prisalternativ och hur de kan kombineras. Examensdelen avläggs som en separat modul.

För bedömning av yrkesskickligheten lämpar sig resebyråavdelningar för prissättning eller försäljning av biljetter eller också flygbolag, där examinandens har reella möjligheter att påvisa sitt yrkeskunnande. Provstället skall vara bekant för examinandens.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinandens individuella yrkesprovsplan och så att målen för bedömningen blir väl belysta vid provet.

7 § SPRÅKKUNSKAP I KUNDSERVICEN

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|--|--|
| Examinanden är tillräckligt hemmastadd i främmande språk för att kunna betjäna kunder smidigt och professionellt på ett främmande språk. | Språkkunskap i kundservicen <ul style="list-style-type: none">• använder främmande språk i kundbetjäningssituationer• kan läsa text på främmande språk• kan tolka text på främmande språk• kan utforma offerter, resedokument, reseprogram och annat skriftligt material på främmande språk• kan vid kontakt med företag i branschen sköta många slags ärenden på främmande språk |

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Det centrala i examensdelen Språkkunskap i kundservicen är att kunna ett eller flera främmande språk (utöver svenska och engelska) och använda det i resebyråarbetet utan svårigheter. Vid provet kan t.ex. en svenskspråkig examinand påvisa att hon/han klarar av att sköta kundservicen på finska.

För bedömning av examinandens kunnande lämpar sig av resebyråer eller researrangörer upprätthållna kundserviceställen, där examinanden har reella möjligheter att påvisa att hon/han uppfyller de gällande yrkesskicklighetskraven. Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinandens individuella yrkesprovsplan.

8 § FÖRETAGSAMHET

| a) Kraven på yrkesskicklighet | b) Mål och kriterier för bedömningen |
|--|--|
| <p>Examinanden vet vilka förändringar som sker inom resebranschen samt känner till vilka organisationer av olika slag som producerar rese- och resebyråtjänster och hur.</p> <p>Examinanden känner till företagsverksamhetens grundläggande begrepp, de olika företagsformerna och de typer av företag som verkar i resebyråbranschen. Examinanden vet vad som måste beaktas när man planerar företagsverksamhet och hurdana begränsningar och krav som gäller för att starta företag i resebranschen samt kan bedöma sina</p> | <p>Kundinriktad företagsamhet och inre företagsamhet</p> <ul style="list-style-type: none">• känner till de olika tjänster som produkterna i resebranschen består av (olika former av inkvarteringservice, transportservice och programservice)• vet hurdana och vilka organisationer som producerar resetjänster• vet genom hurdana organisationer resetjänster förmedlas och med vilka metoder• känner till existensvillkoren för företag som producerar och förmedlar turist- och resetjänster• känner till strukturförändringen inom resebranschen, både i produktionen och i distributionen av service, och förstår hur den inverkar i framtiden• har en vision av resebranschens framtid• känner till verksamhetsutsikterna för de företag som ger resebyråservice i den egna regionen och bedömer möjligheter och risker förenade med företagsstart i branschen• betraktar sitt arbete som kundservicearbete och det syns i alla handlingar• ser kundbelåtenhet som ett av de viktigaste målen för arbetet• inser vad den yttre framtoningen betyder i serviceproduktionsarbete <p>Kunskap om företagsverksamhetens grundbegrepp</p> <ul style="list-style-type: none">• känner grundbegreppen (ett företags verksamhetsprincip, affärsidé, verksamhetsplan m.m.)• vet vilka företagsformer det finns och vad som skiljer dem• känner till åtgärderna för startande av ett företag och vet var man får |

| | |
|--|---|
| <p>förutsättningar att verka som företagare.</p> <p>Examinanden förstår och kan bedöma verksamheten i olikartade företag från sin egen synpunkt som eventuell företagare samt från kundernas och företagets synpunkt. För examinanden utgör kundinriktning, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet viktiga konkurrensmedel i det egna företaget.</p> <p>Examinanden bedömer mångsidigt sin egen verksamhet som företagare.</p> | <p>behövlig information</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvärderar sina egenskaper, färdigheter och resurser som företagare i resebranschen <p>Tillämpning av företagsverksamhetens grundbegrepp</p> <ul style="list-style-type: none"> • planerar eller känner till ett företags verksamhet och mål (bakgrundsfaktorer samt ägare och andra intressegrupper, företagsform, organisationsrätt, affärsidé, verksamhetsprincip, finansieringsformer och kostnadsstruktur) • planerar eller känner till försäljningsprocessen och marknadsför företaget i sitt arbete • känner till företagets olika kundsegment • inser vad tillförlitlig serviceproduktion och -förmedling betyder för kundrelationernas utveckling • utvärderar företagets reella konkurrensmedel i nuläget och framöver (t.ex. priser, kvalitet, yrkesskicklighet, kundservice, pålitlighet) • känner till och förstår olika nyckeltal som gäller produktionen och förmedlingen av resetjänster • skaffar den information och expert hjälp som behövs när företaget startas och i olika skeden av dess verksamhet <p>Bedömning av det egna arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sitt eget arbete från resebyråföretagarsynpunkt och från kundsynpunkt • drar nytta av erhållen feedback för att vidareutveckla sitt arbete • ändrar på sitt handlande så att det resulterar i kundbelåtenhet |
|--|---|

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Det väsentliga vid avläggande av examensdelen Företagsamhet inom resebyråbranschen är företagsamheten och att inse vad företagsverksamhet innebär. Examensdelen avläggs som en separat modul. Examinanden skall förmedla en bild av sig själv som företagare och förstå sitt eget företags eller sin organisations verksamhet från en företagarsynpunkt. För bedömning av om yrkesskicklighetskraven uppfylls lämpar sig sådana arbetsmiljöer, där examinanden har reella möjligheter att påvisa sitt kunnande.

Hur omfattande och långvarigt det fristående yrkesprovet är bestäms enligt varje examinands individuella yrkesprovsplan.

9 § EXAMENSDEL FRÅN NÅGON ANNAN YRKESEXAMEN

c) Sätten att påvisa av yrkesskickligheten

Examinanderna har möjlighet att bredda sin yrkesskicklighet genom att välja en examensdel från en annan yrkesexamen som anknyter till deras egen bransch. Huruvida examinanden behärskar yrkesskicklighetskraven bedöms då utgående från kriterierna för den i frågavarande examensdelen. I yrkesprovsplanen för den som avlägger yrkesexamen inom resebyråbranschen skall den examensdel som väljs vara väl motiverad.

Beskrivning av arbetet i resebyråbranschen

Den som arbetar inom resebyråbranschen är sakkunnig på reseservice och finner välfungerande och samtidigt konkurrenskraftiga lösningar som motsvarar kundernas varierande behov. Den bransch-kunniga handlar effektivt och kundinriktat i olika, både interna och externa servicesituationer. Som resebyråtjänsteman säljer och förmedlar man alla möjliga resetjänster och -produkter som hör till resebyråernas utbud sakkunnigt, självständigt, lönsamt och kvalitetsmedvetet och sammanställer dem till sådana servicepaket som olika kundkategorier behöver.

Man bör känna till de olika sektorerna inom resebranschen och ha intresse och beredskap för arbetet på detta område, som kontinuerligt förändras. Det krävs att man har en positiv serviceattityd, kan arbeta med flera uppdrag jämsides och behärskar kontorsarbetets rutiner, dess medier, maskiner och apparater, terminalarbetet och bruket av programvaran.

I resebyråbranschen arbetar man oftast som all roundförsäljare av resor, som affärsresekonsult eller som försäljare anställd hos en researrangör eller -förmedlare. Man kan också arbeta som företagare i branschen, man kan sköta specialuppdrag för olika researrangörer t.ex. som expert på grupp- eller långresor, och man kan specialisera sig på produktion och organisering av reseservice eller på mötes- och kongressarrangemang.

Till resebyråarbetet hör att sälja och förmedla tjänster och kringsservice som produceras av transportföretag, inkvarteringsrörelser, biluthyrningsfirmor, programserviceföretag m.m. och att sammanställa sådana tjänster till helheter som motsvarar kundernas önskemål. Man behöver veta hurdana tjänster som står till buds för kunder som köper turistresor, affärs- och tjänsteresor och gruppresor samt var servicen kan bokas och man ska aktivt kunna erbjuda olika alternativ vid kundbetjäningen. Arbetet förutsätter ett vidsträckt kunnande: det gäller att ha mångsidig kännedom om marknadens sortiment av reseserviceprodukter, att kunna planera resrutter, rutinerat använda bokningssystemen, korrekt och lönsamt prissätta de produkter man producerar eller förmedlar och att kunna hantera olika betalningsmedel och betalningssätt. Ett mycket viktigt kompetensområde är att mångsidigt och effektivt använda informationsteknik, såväl resebranschens tillämpningar som kontorstekniska tillämpningar. Resebyråarbetet förutsätter god produktkännedom och kunskap om resandets geografi. Man måste också känna till resebranschens uppbyggnad och de i branschen verksamma typerna av företag samt de centrala aktörerna och produktmärkena, olika 'brands', såväl i hemlandet som utomlands. Vidare bör man känna till totalintäkterna av olika resetjänster och veta hur mycket serviceavgifterna betyder för ett resebyråföretags lönsamhet och verksamhetsvillkor. Man ska vara kapabel och villig att skaffa sig mera information, lära sig nya handlingssätt och anpassa sig till förändrade situationer.

Goda kunskaper i engelska är nödvändiga i resebyråbranschen.

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.

UTBILDNINGSTYRELSEN
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