

# Turism

Turismen är en viktig näring i stora delar av världen och omfattar flera olika verksamhetsområden. Både privatpersoners och företags behov av tjänster inom turismområdet växer och blir mer varierade. Det medför att resvägar och färdstätt ändras, att förväntningar på nya upplevelser ökar och att kraven på resmål, reseproduktion och service förändras.

## Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet turism ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper inom turismens verksamhetsområden – bo, äta, göra, resa och sälja – samt kunskaper om dess utveckling. Den ska belysa frågor som rör sociala, ekonomiska och kulturella förhållanden, etiska förhållningssätt samt hållbar utveckling inom turismnäringen. Undervisningen ska vidare ge eleverna möjlighet att utveckla kunskaper om hur man utvecklar destinationer och producerar, paketerar, marknadsför, informerar och säljer tjänster.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar förmåga att kommunicera och möta kunden och gästen på ett yrkesmässigt sätt med hög grad av service. Vidare ska den ge eleverna möjlighet att utveckla förståelse av olika kulturer, religioner och levnadssätt. Undervisningen ska också bidra till att eleverna stärker sin förmåga att söka, sortera, granska och värdera information från olika källor och medier samt att dra slutsatser utifrån informationen.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar kunskaper om internationella överenskommelser samt om lagar och andra bestämmelser inom turismområdet. Den ska även behandla frågor om arbetsmiljö och säkerhet. Turismnäringen består till stor del av små företag. Därför ska undervisningen bidra till att stimulera elevernas intresse för entreprenörskap.

Genom praktiska övningar i verklighetstrogen miljö och fältstudier i undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla sina kunskaper om turismnäringen.

## Undervisningen i ämnet turism ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskaper om olika verksamheter, roller och arbetsuppgifter inom turismen samt om turismens utveckling.
2. Kunskaper om resmål och resvägar samt om marknadsföring och försäljning.
3. Kunskaper om olika målgrupper, kulturer och möten mellan olika kulturer.
4. Kunskaper om hållbar utveckling inom turismnäringen.
5. Förmåga att söka, sortera, granska, värdera och presentera information.
6. Förmåga att planera, organisera och utföra arbetsuppgifter på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt.
7. Kunskaper om internationella överenskommelser samt om lagar och andra bestämmelser inom verksamhetsområdena.

8. Förmåga att arbeta arbetsmiljömässigt och säkert.
9. Förmåga att samverka och kommunicera med andra.
10. Förmåga att utvärdera sitt arbete och resultat.

## Kurser i ämnet

- Besöksnäringen, 100 poäng.
- Aktiviteter och upplevelser, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen eller kursen naturbruk.
- Guide och reseledare, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen eller kursen fordons- och transportbranschens villkor och arbetsområden.
- Hållbar turism, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen.
- Marknadsföring och försäljning, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen eller på kursen fritids- och friskvårdsverksamheter.
- Reseproduktion och försäljning, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen.
- Resmål och resvägar, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen eller kursen fordons- och transportbranschens villkor och arbetsområden.
- Turistbyråservice, 100 poäng, som bygger på kursen besöksnäringen.
- Vårdskap på resmålet, 100 poäng, som bygger på kursen resmål och resvägar.

## Besöksnäringen, 100 poäng

### Kurskod: TURBEÖÖ

Kursen besöksnäringen omfattar punkterna 1–6 och 9–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1 och 5. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

#### Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Besöksnäringens centrala organisationer.
- Besöksnäringens olika verksamhetsområden, aktörer och yrkesroller.
- Betydelsen av samverkan mellan olika aktörer inom verksamhetsområdena.
- Turismens utveckling och trender genom tiderna.
- Kända resmål i Sverige och i världen.
- Olika målgrupper och deras skiftande krav på resor, aktiviteter och service.
- Lokala och regionala förutsättningar för hållbar utveckling inom besöksnäringen.
- Informationssökning samt kritisk granskning och bearbetning av materialet.
- Muntlig och skriftlig presentation med hjälp av modern teknik.
- Det verbala språkets och kroppsspråkets betydelse för kommunikation med andra.

### Kunskapskrav

## Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** besöksnäringens organisationer, verksamheter, deras aktörer, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **översiktligt** vanliga yrkesroller och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **översiktligt** för turismens utveckling samt redogör **översiktligt** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **översiktligt** olika målgrupper och deras behov samt föreslår passande aktiviteter och tjänster. Eleven redogör dessutom **översiktligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information om olika verksamhetsområden inom besöksnäringen samt beskriver **översiktligt** likheter och skillnader mellan olika verksamheter. Dessutom värderar eleven resultatet med **enkla** omdömen. Inför presentationen väljer eleven **med viss säkerhet** material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven gör **med viss säkerhet** en **enkel** presentation och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

## Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** besöksnäringens organisationer, verksamheter, deras aktörer, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **utförligt** vanliga yrkesroller och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **utförligt** för turismens utveckling samt redogör **utförligt** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **utförligt** olika målgrupper och deras behov samt föreslår passande aktiviteter och tjänster. Eleven redogör dessutom **utförligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information om olika verksamhetsområden inom besöksnäringen samt beskriver **utförligt** likheter och skillnader mellan olika verksamheter. Dessutom värderar eleven resultatet med **enkla** omdömen. Inför presentationen väljer eleven **med viss säkerhet** material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven gör **med viss säkerhet** en **enkel** presentation **på ett strukturerat sätt** och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

### Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

### Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** besöksnäringens organisationer, verksamheter, deras aktörer, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **utförligt och nyanserat** vanliga yrkesroller och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **utförligt och nyanserat** för turismens utveckling samt redogör **utförligt och nyanserat** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** olika målgrupper och deras behov samt föreslår passande aktiviteter och tjänster. Eleven redogör dessutom **utförligt och nyanserat** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med säkerhet** information om olika verksamhetsområden inom besöksnäringen samt beskriver **utförligt och nyanserat** likheter och skillnader mellan olika verksamheter. Dessutom värderar eleven resultatet med **nyanserade** omdömen. Inför presentationen väljer eleven **med säkerhet** material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven gör **med säkerhet** en presentation **på ett strukturerat sätt** och integrerar **med säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet och kommunikationen kan förbättras**.

## Aktiviteter och upplevelser, 100 poäng

### Kurskod: TURAKT0

Kursen aktiviteter och upplevelser omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 2–4, 6 och 9. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Aktivitetsledarens roll och betydelse för gruppens samspel för att nå syfte och mål.
- Aktiviteten som mervärde för att förhöja deltagarens upplevelse av arrangemang eller vistelse.
- Planering, genomförande och utvärdering av aktiviteter för olika målgrupper.

- Olika aktiviteter beroende på efterfrågan samt hänsyn till platsens och situationens förutsättningar.
- Kalkylering och prissättning av aktiviteter.
- Marknadsföring och presentation av planerad aktivitet.
- Lagar, andra bestämmelser samt överenskommelser att ta hänsyn till för utförandet av aktiviteten.
- Riskanalys och förebyggande säkerhet i samband med planering av aktiviteter.
- Kroppsspråkets betydelse för kommunikation och samverkan med andra.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** aktivitetsledarens roll och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **översiktligt** för hur man prissätter, marknadsför och presenterar olika aktiviteter. Vidare beskriver eleven **översiktligt** olika målgrupper och deras målsättning med aktiviteten samt ger exempel på hur deltagarnas totalupplevelse av arrangemanget eller vistelsen kan förbättras. Eleven redogör dessutom **översiktligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven planerar och organiserar **i samråd** med handledare aktiviteter för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med viss säkerhet** hänsyn till deltagarna samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **med viss säkerhet**, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt. I planeringen gör eleven också **med viss säkerhet** en kostnadsberäkning för prissättning av aktiviteten samt en **enkel** presentation och marknadsföring av denna.

Eleven utför **i samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån internationella överenskommelser, lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** aktivitetsledarens roll och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **utförligt** för hur man prissätter, marknadsför och presenterar olika aktiviteter. Vidare beskriver eleven **utförligt** olika målgrupper och deras målsättning med aktiviteten samt ger exempel på hur deltagarnas totalupplevelse av arrangemanget eller vistelsen kan förbättras. Eleven redogör dessutom **utförligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare aktiviteter för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med viss säkerhet** hänsyn till deltagarna samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **med viss säkerhet**, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt. I planeringen gör eleven också **med viss säkerhet** en kostnadsberäkning för prissättning av aktiviteten samt en presentation och marknadsföring av denna.

Eleven utför **efter samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån internationella överenskommelser, lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** aktivitetsledarens roll och arbetsuppgifter. Eleven redogör också **utförligt och nyanserat** för hur man prissätter, marknadsför och presenterar olika aktiviteter. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** olika målgrupper och deras målsättning med aktiviteten samt ger exempel på hur deltagarnas totalupplevelse av arrangemanget eller vistelsen kan förbättras. Eleven redogör dessutom **utförligt och nyanserat** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare aktiviteter för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med säkerhet** hänsyn till deltagarna samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **med säkerhet**, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt. I planeringen gör eleven också **med säkerhet** en kostnadsberäkning för prissättning av aktiviteten samt en **avancerad** presentation och marknadsföring av denna.

Eleven utför **efter samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån internationella överenskommelser, lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade omdömen samt ger förslag på hur arbetet och kommunikationen kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Guide och reseledare, 100 poäng

### Kurskod: TURGUI0

Kursen guide och reseledare omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 5–6. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Företag inom området.
- Guide- och reseledaryrkets olika arbetsuppgifter och arbetsmiljöer.
- Utveckling av gruppresor och charterarrangemang.
- Guide- och presentationsteknik i olika miljöer och situationer samt anpassning till olika målgrupper.
- Olika kulturer och möten mellan olika kulturer.
- Sökning och tolkning av information från till exempel kartor, geografiska tabeller och handböcker samt bearbetning och presentation av dem.
- Användning av teknisk utrustning och fackpråk.
- Planering och genomförande av transfer, välkomstmöte och utflykt.
- Lagar och andra bestämmelser samt säkerhet vid researrangemang.
- Ingripande och agerande vid akuta nödsituationer samt första hjälpen och hjärt-lungräddning.
- Betydelsen av personligt ledarskap samt kommunikation och samspel med andra.
- Hantering av positiva och negativa kundreaktioner samt dokumentation och uppföljning.

### Kunskapskrav

## Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika aktörer inom grupp- och charterarrangemang, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **översiktligt** guide- och reseledaryrkets olika arbetsuppgifter och arbetsmiljöer. Eleven redogör också **översiktligt** för utvecklingen av gruppresor och charterarrangemang samt redogör **översiktligt** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **översiktligt** olika målgrupper och gäster med särskilda behov samt redogör **översiktligt** för olika kulturer och möten mellan olika kulturer. Eleven redogör dessutom **översiktligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information samt värderar den med **enkla** omdömen. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en **enkel** presentation av informationen och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven planerar och organiserar **i samråd** med handledare transfer, välkomstmöte och någon utflykt för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med viss säkerhet** hänsyn till gruppens samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **i samråd** med handledare, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt.

Eleven utför **i samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Dessutom diskuterar eleven **översiktligt** olika sätt att ingripa vid akuta nödsituationer samt utför **i samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

## Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika aktörer inom grupp- och charterarrangemang, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **utförligt** guide- och reseledaryrkets olika arbetsuppgifter och arbetsmiljöer. Eleven redogör också **utförligt** för utvecklingen av gruppresor och charterarrangemang samt redogör **utförligt** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **utförligt** olika målgrupper och gäster med särskilda behov samt redogör **utförligt** för olika kulturer och möten mellan olika kulturer.



Eleven redogör dessutom **utförligt** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information samt värderar den med **enkla** omdömen. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en presentation av informationen **på ett strukturerat sätt** och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare transfer, välkomstmöte och någon utflykt för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med viss säkerhet** hänsyn till gruppens samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **efter samråd** med handledare, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt.

Eleven utför **efter samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Dessutom diskuterar eleven **utförligt** olika sätt att ingripa vid akuta nödsituationer samt utför **efter samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika aktörer inom grupp- och charterarrangemang, var för sig och hur de samverkar, samt beskriver **utförligt och nyanserat** guide- och reseledaryrkets olika arbetsuppgifter och arbetsmiljöer. Eleven redogör också **utförligt och nyanserat** för utvecklingen av gruppresor och charterarrangemang samt redogör **utförligt och nyanserat** för resmål och resvägar. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** olika målgrupper och gäster med särskilda behov samt redogör **utförligt och nyanserat** för olika kulturer och möten mellan olika kulturer. Eleven redogör dessutom **utförligt och nyanserat** för lokala och regionala förutsättningar för en hållbar utveckling inom turismnäringen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med säkerhet** information samt värderar den med **nyanserade** omdömen. Dessutom gör eleven **med säkerhet** en **avancerad** presentation av informationen **på ett strukturerat sätt** och integrerar **med säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare transfer, välkomstmöte och någon utflykt för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med säkerhet** hänsyn till gruppens samt platsens och situationens förutsättningar. Dessutom gör eleven, **efter samråd** med handledare, en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt.

Eleven utför **efter samråd** med handledare aktiviteterna på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt och med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Eleven arbetar utifrån lagar och andra bestämmelser samt arbetsmiljömässigt och säkert. Dessutom diskuterar eleven **utförligt och nyanserat** olika sätt att ingripa vid akuta nödsituationer samt utför **efter samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med säkerhet** samt anpassar sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet och kommunikationen kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Hållbar turism, 100 poäng

### Kurskod: TURHÅL0

Kursen hållbar turism omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1, 4 och 7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Ekoturismens grundprinciper.
- Miljöarbete inom turismens olika verksamhetsområden samt positiva förebilder och varumärken inom området.
- Certifieringssystem för hållbar, säker och ansvarsfull turism.
- Förutsättningar för hållbar turism på kända resmål.
- Hållbar och miljövänlig turismutveckling där människan samspelar med natur och kultur samt utvecklar resmål och verksamheter med hänsyn till ekologi, etik och ekonomi.
- Natur- och kulturresurser ur ett historiskt och framtida perspektiv samt deras betydelse för utveckling.
- Turismens påverkan på länders natur, kulturarv, samhälle, ekonomi och sysselsättning.
- Turismföretagens och den enskilda resenärens möjligheter att bidra till ansvarsfullt resande.
- Lagar och andra bestämmelser samt etiskt förhållningssätt inom området.

- Informationssökning samt kritisk granskning, bearbetning och presentation av materialet.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** ekoturismens grundprinciper samt redogör **översiktligt**, utifrån några exempel, för pågående miljöarbete för en hållbar utveckling. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** hur turismen påverkar länders natur, kulturarv och ekonomi. Vidare beskriver eleven **översiktligt** hur turistnäringen kan anpassa sig efter landets kultur samt ta hänsyn till naturen i utvecklingen av resmål.

Eleven redogör **översiktligt** för miljöcertifiering samt beskriver och jämför miljöarbetet inom turismens olika verksamhetsområden. Eleven ger **något** exempel på den enskilda individens möjligheter till insatser som bidrar till ett ansvarsfullt resande. Eleven resonerar **översiktligt** om hur lagar och andra bestämmelser påverkar utvecklingen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information samt värderar den med **enkla** omdömen. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en **enkel** presentation av informationen och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** ekoturismens grundprinciper samt redogör **utförligt**, utifrån några exempel, för pågående miljöarbete för en hållbar utveckling. Dessutom beskriver eleven **utförligt** hur turismen påverkar länders natur, kulturarv och ekonomi. Vidare beskriver eleven **utförligt** hur turistnäringen kan anpassa sig efter landets kultur samt ta hänsyn till naturen i utvecklingen av resmål.

Eleven redogör **utförligt** för miljöcertifiering samt beskriver och jämför miljöarbetet inom turismens olika verksamhetsområden. Eleven ger **några** exempel på den enskilda individens möjligheter till

insatser som bidrar till ett ansvarsfullt resande. Eleven resonerar **översiktligt** om hur lagar och andra bestämmelser påverkar utvecklingen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med viss säkerhet** information samt värderar den med **enkla** omdömen. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en presentation av informationen och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** ekoturismens grundprinciper samt redogör **utförligt och nyanserat**, utifrån några exempel, för pågående miljöarbete för en hållbar utveckling. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** hur turismen påverkar länders natur, kulturarv och ekonomi. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** hur turistnäringen kan anpassa sig efter landets kultur samt ta hänsyn till naturen i utvecklingen av resmål.

Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för miljöcertifiering samt beskriver och jämför miljöarbetet inom turismens olika verksamhetsområden. Eleven ger **flera** exempel på den enskilda individens möjligheter till insatser som bidrar till ett ansvarsfullt resande. Eleven resonerar **utförligt och nyanserat** om hur lagar och andra bestämmelser påverkar utvecklingen.

Eleven söker, sorterar och granskar **med säkerhet** information samt värderar den med **nyanserade** omdömen. Dessutom gör eleven **med säkerhet** en **avancerad** presentation av informationen och integrerar **med säkerhet** tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare.

När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Marknadsföring och försäljning, 100 poäng

### Kurskod: TURMASO

Kursen marknadsföring och försäljning omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1–3. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

#### Undervisningen i kursen ska behandla följande innehåll:

- Marknadsföringens påverkan på individen.
- Riktad marknadsföring anpassad för olika målgrupper.
- Marknadsföring och försäljning via media.
- Varumärkets och marknadsföringens roll i köpprocessen från behov till beslut.
- Företagsprofilens betydelse i all kommunikation.
- Begrepp, definitioner, lagar och etiska regler inom området.
- Utformning av marknadsplan utifrån affärsidé och målsättning.
- Planering, genomförande och utvärdering av marknadsaktiviteter, till exempel mässor, evenemang, sponsring och annonsering.
- Informationsteknik som ett verktyg i marknadsföringsarbetet.
- Layout och exponering av marknadsföringsmaterial.
- Analysmetoder och undersökningar för att anpassa tjänst eller produkt efter marknad.

### Kunskapskrav

#### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** marknadsföringens påverkan på individen och resonerar även om målgruppsinriktad marknadsföring. Vidare redogör eleven **översiktligt** för medial marknadsföring och försäljning, marknadsföringens roll i köpprocessen samt betydelsen av en tydlig företagsprofil.

Eleven redogör **översiktligt** för vanliga begrepp och definitioner samt ger **något** exempel på lagar och etiska regler som är relevanta för området.

Eleven planerar, organiserar och presenterar **i samråd** med handledare en marknadsaktivitet, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen och inför presentationen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en **enkel** presentation av informationen och integrerar **med viss säkerhet**

tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem i samråd med handledare.

I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget D**

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### **Betyget C**

Eleven beskriver **utförligt** marknadsföringens påverkan på individen och resonerar även om målgruppsinriktad marknadsföring. Vidare redogör eleven **utförligt** för medial marknadsföring och försäljning, marknadsföringens roll i köpprocessen samt betydelsen av en tydlig företagsprofil.

Eleven redogör **utförligt** för vanliga begrepp och definitioner samt ger **några** exempel på lagar och etiska regler som är relevanta för området.

Eleven planerar, organiserar och presenterar **efter samråd** med handledare en marknadsaktivitet, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen och inför presentationen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Dessutom gör eleven **med viss säkerhet** en presentation av informationen och integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

### **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** marknadsföringens påverkan på individen och resonerar även om målgruppsinriktad marknadsföring. Vidare redogör eleven **utförligt och nyanserat** för medial

marknadsföring och försäljning, marknadsföringens roll i köpprocessen samt betydelsen av en tydlig företagsprofil.

Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för vanliga begrepp och definitioner samt ger **flera** exempel på lagar och etiska regler som är relevanta för området.

Eleven planerar, organiserar och presenterar **efter samråd** med handledare en marknadsaktivitet, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen och inför presentationen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Dessutom gör eleven **med säkerhet** en **avancerad** presentation av informationen och integrerar **med säkerhet** tekniska hjälpmedel. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Reseproduktion och försäljning, 100 poäng

### Kurskod: TURRES0

Kursen reseproduktion och försäljning omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1–3 och 6–7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Aktörer, deras produkter och varumärken samt yrkesroller och arbetsuppgifter inom området.
- Utveckling av researrangemang i takt med trender och förändringar i samhället.
- Utveckling av nya resmål med hänsyn till destinationens förutsättningar för en hållbar utveckling.
- Tolkning av avtal och utformning av kontrakt mellan researrangör kontra transport- och logiföretag och andra aktörer i produktionsledet.
- Lagar, internationella överenskommelser och etiska regler inom området.
- Betalningssätt, valutahantering och kassaredovisning.
- Prissättning med hänsyn till tillgång och efterfrågan beroende på till exempel resemönster, säsong och konjunktur.
- Lönsamhetsberäkning och ekonomisk uppföljning.
- Försäljning och bokning av privat-, grupp- och affärsresor.

- Bokningsprogram för att boka resor, logi och aktiviteter.
- Informationssökning och marknadskommunikation som verktyg vid reseproduktion.
- Produktion av målgruppsanpassade researrangemang med särskild hänsyn till miljö, ekonomi och säkerhet på destinationen samt uppföljning och utvärdering av dem.
- Säljstimulerande aktiviteter, riktad försäljning och kundvård.
- Presentationsteknik i form av layout, skyltning och exponering.
- Facktermer samt språkets betydelse i all kommunikation.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven redogör **översiktligt** för branschens aktörer var för sig och hur de samverkar. Eleven beskriver **översiktligt** olika yrkesroller och arbetsuppgifter. Vidare redogör eleven **översiktligt** för utvecklingen av nya resmål och researrangemang.

Eleven redogör **översiktligt** för förekommande avtal och kontrakt samt lagar och andra överenskommelser. Vidare ger eleven **något** exempel på prissättning av olika resepaket. Eleven ger exempel på bokningsprogram och jämför dem med varandra samt utför **enkla** bokningar.

Eleven planerar och organiserar **i samråd** med handledare ett mindre arrangemang, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven i samråd med handledare lämplig metod för informationssökning samt gör en **enkel** presentation och marknadsföring av arrangemanget. Eleven integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen. Dessutom ger eleven **något** exempel på säljstimulerande och kundvårdande aktiviteter. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultatet med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### Betyget C

Eleven redogör **utförligt** för branschens aktörer var för sig och hur de samverkar. Eleven beskriver **utförligt** olika yrkesroller och arbetsuppgifter. Vidare redogör eleven **utförligt** för utvecklingen av nya resmål och researrangemang.



Eleven redogör **utförligt** för förekommande avtal och kontrakt samt lagar och andra överenskommelser. Vidare ger eleven **några** exempel på prissättning av olika resepaket. Eleven ger exempel på bokningsprogram och jämför dem med varandra samt utför bokningar.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare ett mindre arrangemang med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare lämplig metod för informationssökning samt gör en presentation och marknadsföring av arrangemanget. Eleven integrerar **med viss säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen. Dessutom ger eleven **några** exempel på säljstimulerande och kundvårdande aktiviteter **samt resonerar om likheter och skillnader mellan dessa**. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultatet med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

## Betyget A

Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för branschens aktörer var för sig och hur de samverkar. Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika yrkesroller och arbetsuppgifter. Vidare redogör eleven **utförligt och nyanserat** för utvecklingen av nya resmål och researrangemang.

Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för förekommande avtal och kontrakt samt lagar och andra överenskommelser. Vidare ger eleven **flera** exempel på prissättning av olika resepaket. Eleven ger exempel på bokningsprogram och jämför dem med varandra samt utför **avancerade** bokningar.

Eleven planerar och organiserar **efter samråd** med handledare ett mindre arrangemang med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare lämplig metod för informationssökning samt gör en **avancerad** presentation och marknadsföring av arrangemanget. Eleven integrerar **med säkerhet** tekniska hjälpmedel i presentationen. Dessutom ger eleven **flera** exempel på säljstimulerande och kundvårdande aktiviteter **samt resonerar om likheter och skillnader mellan dessa**. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultatet med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Resmål och resvägar, 100 poäng

### Kurskod: TURREMO

Kursen resmål och resvägar 1 omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkt 2. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Vanliga resmål i Sverige och i andra länder.
- Val av transportmedel och resväg med hänsyn till miljön.
- Turismens och destinationens utveckling i takt med samhällsförändringar och trender.
- Resvägen som attraktion.
- Marknadsföring och presentation av olika resmål.
- Seder och bruk i olika kulturer.
- Händelser och aktiviteter som påverkar turistflöden till och från en destination.
- Geografisk information från kartor för att söka alternativa resvägar mellan resmål.
- Företags och offentliga verksamheters satsningar på resmål samt konsekvenser av dessa.
- Lagar, andra bestämmelser och överenskommelser inom området.

### Kunskapskrav

#### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika destinationer och vanliga resmål, föreslår transportmedel och resvägar samt jämför deras påverkan på miljön. Eleven redogör **översiktligt** för destinationsutveckling i förhållande till aktuella trender. Dessutom ger eleven **något** exempel på marknadsföring av såväl resmål som resväg. Vidare beskriver eleven **översiktligt** seder och bruk i olika kulturer samt hur olika faktorer påverkar turistflöden till och från olika destinationer.

Eleven söker **med viss säkerhet** information från kartor och andra källor för att hitta alternativa resmål och resvägar. Eleven gör en **enkel** granskning, bearbetning och presentation av resultatet. I arbetet väljer eleven **i samråd** med handledare material, källor och metod som passar för uppgiften. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget D**

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### **Betyget C**

Eleven beskriver **utförligt** olika destinationer och vanliga resmål, föreslår transportmedel och resvägar samt jämför deras påverkan på miljön. Eleven redogör **utförligt** för destinationsutveckling i förhållande till aktuella trender. Dessutom ger eleven **några** exempel på marknadsföring av såväl resmål som resväg. Vidare beskriver eleven **utförligt** seder och bruk i olika kulturer samt hur olika faktorer påverkar turistflöden till och från olika destinationer.

Eleven söker **med viss säkerhet** information från kartor och andra källor för att hitta alternativa resmål och resvägar. Eleven gör en **välgrundad** granskning, bearbetning och presentation av resultatet. I arbetet väljer eleven **efter samråd** med handledare material, källor och metod som passar för uppgiften. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

### **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika destinationer och vanliga resmål, föreslår transportmedel och resvägar samt jämför deras påverkan på miljön. Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för destinationsutveckling i förhållande till aktuella trender. Dessutom ger eleven **flera** exempel på marknadsföring av såväl resmål som resväg. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** seder och bruk i olika kulturer samt hur olika faktorer påverkar turistflöden till och från olika destinationer.

Eleven söker **med säkerhet** information från kartor och andra källor för att hitta alternativa resmål och resvägar. Eleven gör en **välgrundad och nyanserad** granskning, bearbetning och presentation av resultatet. I arbetet väljer eleven **efter samråd** med handledare material, källor och metod som passar för uppgiften. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## Turistbyråservice, 100 poäng

### Kurskod: TURTUR0

Kursen turistbyråservice omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

### Centralt innehåll

#### Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Turistbyråns verksamhetsområde, yrkesroller och arbetsuppgifter.
- Samarbetsparter och centrala organisationer.
- Varumärket Sverige samt dess betydelse och innebörd.
- Resandeströmmar till Sverige från andra länder samt inhemskt resande.
- Faktorer som påverkar resandets utveckling i regionen.
- Lokala förutsättningar och kulturella företeelser inom regionen.
- Närområdets geografi och utbud med hänsyn till bekvämlighet, service, säkerhet och tillgänglighet.
- Samverkan och utformning av avtal med lokala aktörer.
- Auktorisation och kvalitetssäkring av turistbyråverksamhet samt arbete för en hållbar utveckling av regionen.
- Allemansrätten och andra bestämmelser inom området.
- Informationssökning samt kritisk granskning och bearbetning av materialet.
- Planering, marknadsföring och försäljning av arrangemang inom regionen för olika målgrupper.
- Framställning av lokalt informationsmaterial och broschyrer samt uppdatering av webbplats.
- Information och bokning av logi med tonvikt på stuguthyrning, camping och bed and breakfast.
- Service och bemötande samt språkets betydelse i all kommunikation.
- Hantering av positiva och negativa kundreaktioner samt dokumentation och uppföljning.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** turistbyråns verksamhet och vanligt förekommande yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** centrala organisationer och samarbetspartner.

Eleven beskriver Sverige som resmål och ger **något** exempel på sevärdheter för olika målgrupper. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för närområdets geografi samt regionens kulturella företeelser och utbud av aktiviteter. Eleven beskriver **översiktligt** resandeströmmar till regionen och hur de påverkar utvecklingen.

Eleven planerar och genomför **i samråd** med handledare **enkla** arbetsuppgifter av olika slag, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven framställer **i samråd** med handledare lokalt informationsmaterial och broschyrer samt tar i arbetet hänsyn till miljö och ekonomi. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** turistbyråns verksamhet och vanligt förekommande yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver eleven **utförligt** centrala organisationer och samarbetspartner.

Eleven beskriver Sverige som resmål och ger **några** exempel på sevärdheter för olika målgrupper. Dessutom redogör eleven **utförligt** för närområdets geografi samt regionens kulturella företeelser och utbud av aktiviteter. Eleven beskriver **utförligt** resandeströmmar till regionen och hur de påverkar utvecklingen.

Eleven planerar och genomför **efter samråd** med handledare **enkla** arbetsuppgifter av olika slag, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven framställer **efter samråd** med handledare lokalt informationsmaterial och broschyrer samt tar i arbetet hänsyn till

miljö och ekonomi. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

### **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** turistbyråns verksamhet och vanligt förekommande yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** centrala organisationer och samarbetspartner.

Eleven beskriver Sverige som resmål och ger **flera** exempel på sevärdheter för olika målgrupper **samt ger förslag på nya tänkbara attraktioner**. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för närområdets geografi samt regionens kulturella företeelser och utbud av aktiviteter. Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** resandeströmmar till regionen och hur de påverkar utvecklingen.

Eleven planerar och genomför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter av olika slag, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven framställer **efter samråd** med handledare lokalt informationsmaterial och broschyrer samt tar i arbetet hänsyn till miljö och ekonomi. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

## **Värdskap på resmålet, 100 poäng**

**Kurskod: TURVÄR0**

Kursen värdskap på resmålet omfattar punkterna 1–10 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1–3 och 6. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

## Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Organisationsplan, yrkesroller och arbetsuppgifter på arbetsplatsen.
- Destinationens förutsättningar och resmålets utbud.
- Verksamhet, affärsidé och målgrupp.
- Information och marknadsföring av företagets tjänster eller aktiviteter.
- Val av transportmedel och alternativa vägar att nå resmålet.
- Destinationens förändring beroende på olika säsonger.
- Händelser och aktiviteter som påverkar destinationen.
- Seder och bruk ur ett kulturellt perspektiv.
- Företagskultur, policyer och oskrivna regler.
- Miljöarbete på resmålet.
- Arbetsmiljö och säkerhet samt lagar och andra bestämmelser.
- Betydelsen av service och effektivitet i arbetet.
- Det verbala språkets och kroppsspråkets betydelse i all kommunikation.
- Kommunikation och samverkan såväl inom som mellan olika avdelningar.

## Kunskapskrav

### Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** organisationsplan, yrkesroller och vanligt förekommande arbetsuppgifter på arbetsplatsen. Eleven redogör **översiktligt** för resmålets förutsättningar och utbud. Vidare beskriver eleven **översiktligt** verksamheten, dess affärsidé samt vilka målgrupper den främst vänder sig till. Eleven beskriver **översiktligt** olika resvägar och färdsätt som finns tillgängliga samt ger **något** exempel på betydelsefulla händelser som kan påverka destinationen.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare **enkla** arbetsuppgifter av olika slag, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I arbetet väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och kulturella skillnader. Eleven tar **i samråd** med handledare hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi samt lagar, policyer och andra bestämmelser som är relevanta för arbetsuppgiften. Vidare informerar och använder eleven **med viss säkerhet enkla** metoder för att marknadsföra verksamhetens utbud av tjänster. Eleven förklarar **översiktligt** hur man arbetar med hänsyn till hållbar turism. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget D**

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

### **Betyget C**

Eleven beskriver **utförligt** organisationsplan, yrkesroller och vanligt förekommande arbetsuppgifter på arbetsplatsen. Eleven redogör **utförligt** för resmålens förutsättningar och utbud. Vidare beskriver eleven **utförligt** verksamheten, dess affärsidé samt vilka målgrupper den främst vänder sig till. Eleven beskriver **utförligt** olika resvägar och färdsätt som finns tillgängliga samt ger **några** exempel på betydelsefulla händelser som kan påverka destinationen.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare **enkla** arbetsuppgifter av olika slag, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I arbetet väljer eleven **i samråd med handledare** material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och kulturella skillnader. Eleven tar **efter samråd** med handledare hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi samt lagar, policyer och andra bestämmelser som är relevanta för arbetsuppgiften. Vidare informerar och använder eleven **med viss säkerhet** metoder för att marknadsföra verksamhetens utbud av tjänster. Eleven förklarar **utförligt** hur man arbetar med hänsyn till hållbar turism. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med viss säkerhet** med andra samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

### **Betyget B**

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

### **Betyget A**

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** organisationsplan, yrkesroller och vanligt förekommande arbetsuppgifter på arbetsplatsen. Eleven redogör **utförligt och nyanserat** för resmålens förutsättningar



och utbud. Vidare beskriver eleven **utförligt och nyanserat** verksamheten, dess affärsidé samt vilka målgrupper den främst vänder sig till. Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika resvägar och färdssätt som finns tillgängliga samt ger **flera** exempel på betydelsefulla händelser som kan påverka destinationen.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter av olika slag med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I arbetet väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och kulturella skillnader. Eleven tar **efter samråd** med handledare hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi samt lagar, policyer och andra bestämmelser som är relevanta för arbetsuppgiften. Vidare informerar och använder eleven **med säkerhet avancerade** metoder för att marknadsföra verksamhetens utbud av tjänster. Eleven förklarar **utförligt och nyanserat** hur man arbetar med hänsyn till hållbar turism. Under arbetets gång upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare.

Eleven samverkar och kommunicerar **med säkerhet** med andra samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. När arbetet är utfört utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**.

När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.