



K r a v s p e s i f i k a s j o n
f o r g o d k j e n n i n g
s o m O s l o - g u i d e

2 0 1 4

Kjære hovedstadens veivisere!

Det er med glede jeg på vegne av Oslo kommune presenterer en ny og revidert utgave av studieplanen for framtidige Osloguider. Etter flere års bruk, har vi i år foretatt en oppdatering av hele dokumentet. Hovedelementene i studieplanen vil fremkomme som uendret.

Gjennom mange år har ordføreren hatt gleden av å overrekke Oslo-guide nålen til personer som har tilegnet seg nødvendig kunnskap om byens historie, kultur, natur, styresett og befolkning. Og det er med ikke liten stolthet vi kan registrere at Oslo bys guidenål har oppnådd prestisje. Det forventes at personer med denne nålen skal vite mye om byen og samtidig ivareta vertskapsfunksjoner for byens besøkende.

Foruten faktisk kunnskap om byen vår kreves det også en innsikt i hvordan vi utvikler våre ferdigheter til å formidle denne kunnskapen. Viten og forståelse er ikke konstante størrelser. Graden av endring bestemmes i stor utstrekning av vår vilje til å motta nye inntrykk.

Det er mitt håp at studieplanen dekker de fagfelter vi anser som nødvendige for å kunne utøve den ansvarsfulle oppgaven å få gjester, tilreisende og byens egne borgere til å føle seg velkommen i Oslo, og at vi alle sammen lærer noe vi ikke visste fra før.

*Fabian Stang
Ordfører*

Innledning

Oslo er et spennende og interessant besøksmål, en hovedstad med mange opplevelsestilbud for enhver smak og interesse. Dette har både nordmenn og utlendinger oppdaget. Reiselivsnæringen er en av byens største vekstnæringer.

Oslo kommune ønsker at byens gjester skal bli tatt vel i mot og ha utbytte av sitt opphold i Norges hovedstad. Et vellykket opphold vil inspirere til gjentatte besøk og motiverer til å anbefale byen for familie og venner. Antall besøkende til Oslo øker jevnt og med dette også behovet for å ha godt utdannede guider.

Den første organiserte opplæring av guider med Oslo som spesialfelt startet allerede i 1930-årene. Fram til 1950-årene ble opplæringen gjennomført av private institusjoner. Da ble det opprettet et halvoffentlig organ: Oslo kommunale reiseførerkomité, med en bevillingsordning som ble forvaltet av Oslo politikammer. Reiseførerkomiteen vurderte blant annet behovet for utdanning av guider, mens den daværende Reisetrafikkforeningen for Oslo og Omegn stod for guideopplæringen. Etter annen verdenskrig kom Oslo Guideforening (etablert i 1932) med i opplæringen og gjennomførte guidekurs annethvert år.

Utdanningen har endret seg gjennom årene. Bevillingsordningen er bortfalt. I de senere år har det vært praktisert en ordning med kommunal godkjenning av de guider som har bestått Oslo Guideforenings eksamen. Disse har mottatt diplom og guidenål fra Oslo kommune og har fått adgang til å benytte yrkesbetegnelsen Oslo-guide. Godkjenningsordningen har vært kommunens kvalitetsgaranti overfor tilreisende, turoperatører og andre brukere av guidetjenesten.

På midten av 90-tallet viste det seg nødvendig å revidere guideutdanningens innhold og godkjenningsordning, samt å sikre tilgangen på kvalifiserte guider. For disse formål opprettet Oslo bystyre i mai 1996 Oslo-guide utvalget. Oslo-guide utvalget har utarbeidet en spesifisering som angir de krav kommunen stiller. Kravene legges til grunn for den eksamen kandidaten må bestå for å bli godkjent som Oslo-guide.

Gjennom Oslo-guide utvalget står Oslo kommune nå selv for den eksamen som kvalifiserer for godkjenning som Oslo-guide. Kandidater som oppfyller de krav som stilles, gis etter bestått eksamen godkjenning som Oslo-guide. Godkjenningen er en kvalitetsgaranti, den innebærer med andre ord ingen enerett til guiding i hovedstaden.

En Oslo-guide er en omviser og formidler som i tillegg til generell guidekompetanse har særlige kunnskaper på forskjellige områder om Oslo. En Oslo-guide skal gi sann, korrekt og helhetlig informasjon. Informasjonen skal presenteres på en måte som engasjerer og imøtekommer mottakerens behov. En Oslo-guide skal alltid være oppdatert med sine kunnskaper og yte praktisk bistand og hjelp ved behov.

Oslo-guide utvalgets kravspesifikasjon angir de områder kandidaten må beherske for å oppnå godkjenning som Oslo-guide.

**DE ENKELTE OMRÅDENES VIKTIGHET ER
ANGITT ETTER FØLGENDE PRIORITERING:**

Ha *omfattende* kunnskap på området
Ha *grunnleggende* kunnskap på området
Ha *oversikt over / innsikt i* området
Kjenne til / vite noe om området

Kravene forutsetter en studie- og opplæringsperiode på 2 semestre. Tid og sted for eksamen blir kunngjort i dagspressen.

Alle spørsmål om ordningen kan rettes til Oslo-guide utvalgets sekretariat:

*VisitOSLO as
Grev Wedels plass 4
N-0151 Oslo*

*Telefon 0047 23 10 62 00
Telefaks 0047 23 10 62 01*

E-post: oslo@visitoslo.com

**Vi ønsker alle som vil kvalifisere seg som Oslo-guide
lykke til med oppgaven.**

OSLO-GUIDE UTVALGET

Oslo, september 2013

Hilde Stoklasa

Bente Bratland Holm
(leder)

Kirsti Svenning

Paal Mork

Katrine Daniloff

Inger-Johanne Bryde

Produsert for Oslo-guide utvalget av
Rådhusets forvaltningstjeneste

7. utgave 2014
© Copyright
Oslo-guide utvalget

DEL I: ALLMENNE EMNER/GENERELLE EMNER

Kunnskap

Norgeshistorie7
Kunst – og kulturhistorie8
Samfunnskunnskap (økonomi/næringsliv)8
Kulturforståelse/interkulturell kommunikasjon9
Sport og idrett9
Vertskap/Service og kundebehandling10
Reiselivskunnskap10
Turistgeografi11
Yrkesetikk/skikk og bruk11

Ferdigheter:

Formidlingsteknikker12
Tale, presentasjonsteknikk og mikrofonbruk12
Guideteknikk13
Førstehjelp14

DEL II: OSLOKUNNSKAP (LOKALKUNNSKAP)

Historie14
Kunst og kultur15
Kulturminner, severdigheter og samlinger15
Samfunnskunnskap og næringsliv15
Naturressurser, miljø og bærekraft16
Sport- og idrett/arenaer og arrangementer16
Aktuelle tilbud17

DEL III: SPRÅK

Arbeidsspråk / Norsk-kunnskaper17
---------------------------------	---------

DEL I: ALLMENNE EMNER/GENERELLE EMNER

Kunnskap:

Norgeshistorie

Kandidaten skal:

Ha oversikt over Norges historie

Innhold:

- * Fornhistorie
- * Vikingtid
- * Middelalderen
- * Union med Danmark / eneveldet
- * 1814
- * Union med Sverige / industrialisering / parlamentarismen / 1905
- * 1905-40
- * Den annen verdenskrig
- * Etterkrigstiden
- * Kvinnens stilling
- * Det flerkulturelle Norge
- * Nåtid med bl.a. kongeskifter, polarekspedisjonene m.m.
- * Dagens Norge
- * Trekke de historiske linjene frem til dagens Norge

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Kunst- og kulturhistorie

Kandidaten skal:

Ha oversikt over kunst- og kulturhistorie med hovedvekt på vår kulturkrets

Innhold:

- * Begreper og epoker i norsk billedkunst
- * Arkitektur
- * Litteratur
 - Sagalitteraturen
 - Folkediktningen / eventyr
 - Sentrale verk og forfattere frem til vår egen tid
- * Musikk
- * Folkekunst
 - Kunst- og håndverkstradisjoner
 - Mytologi og symboler
- * Matkultur

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Samfunnskunnskap

Kandidaten skal:

Ha oversikt over og innsikt i det norske samfunnet

Innhold:

- * Styresett
- * Institusjoner
- * Politiske forhold og partier
- * Nasjonalsymboler
- * Natur og miljø
- * Befolkning og bosetting
- * Dagligliv
- * Næringsliv
- * Utdanning og utdanningsinstitusjoner
- * Språk
- * Helse og sosiale forhold
- * Religion
- * Forsvar
- * Internasjonale forbindelser
- * Kvinnens stilling i samfunnet
- * Nobels fredspris
- * Det flerkulturelle Norge
- * Økonomi / næringsliv

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Kulturforståelse

Kandidaten skal:

Ha grunnleggende kunnskap om og innsikt i norsk kultur
Ta hensyn til andre kulturers særtrekk

Innhold:

- * Kultur, begrepsforståelse/kjenne til sentrale definisjoner av begrepet kultur
- * Forstå hvordan vi selv preges av kulturen vi lever i og hvordan dette påvirker vår forståelse av andre kulturer
- * Kjenne til verdens store religioner og relevante særtrekk
- * Vite hvordan kommunisere og samhandle på tvers av kulturgrenser
- * Kjenne til ulike kulturers skikk og bruk

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Sport- og idrettskunnskap

Kandidaten skal:

Ha innsikt i Norge som idrettsnasjon

Innhold:

- Nasjonale arenaer (sommer/vinter)
- Viktige idrettsarrangementer som Norge har hatt og har
- Sportsbragder gjennom tiden
- Norge som idrettsnasjon generelt
 - Sommeridrett /Vinteridrett
 - Idrettsgrener
 - Kjente idrettsutøvere

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Vertskap/Service og kundebehandling

Kandidaten skal:

- Ha innsikt i hva service er
- Forstå hvilken betydning service har for reiselivsproduktet
- Forstå betydningen av godt vertskap
- Vite hvilke krav som stilles til en guide som serviceutøver/vertskap

Innhold:

- * Hva er service / Hva er godt vertskap
- * Guidens rolle som serviceutøver
- * Guidens rolle som vertskap
- * Hvordan service kan høyne produktkvaliteten
- * Hvem er kunden
- * Betydningen av det «lille ekstra»
- * Være oppmerksom på kundens behov
- * Etikk og holdninger
- * Reklamasjonsbehandling
- * Hvordan takle det uventede

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Reiselivskunnskap

Kandidaten skal:

Ha oversikt over reiselivsnæringens organisering i Norge og samfunnsmessige betydning

Ha oversikt over hvordan reiselivsnæringen er satt sammen og hvilke elementer som inngår i reiselivsproduktet

Innhold:

- * Reiselivsnæringens aktører, organisering, struktur og arbeidsoppgaver
- * Reiselivsnæringens nasjonale, regionale og lokale betydning
- * Organisasjoner med tilknytning til næringen
- * Lov om pakkereiser av 25.08.1995 - guidens særlige ansvar
- * Hva er det som karakteriserer Oslo-regionen som reisemål?
- * Reiselivsstatistikk for Oslo

- * Trender i Oslos reiseliv

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Turistgeografi

Kandidaten skal:

Kjenne til de viktigste reisemål og attraksjoner i Norge

Innhold:

- * Norske turistattraksjoner
- * Landskap
- * Plante og dyreliv
- * Samferdsel og reisemåter
- * Kjente turistveier

Krav: Kjenne til/vite noe om området

Yrkesetikk

Kandidaten skal

Kjenne yrkesetiske retningslinjer og regler som er relevante for guideyrket.

Innhold:

- * Kjenne til regler for hvordan en skal opptre i samarbeidsforhold
- * Vite hvilke holdninger en skal vise i guideyrket
- * Kjenne til Oslo Kommunes krav til guideyrket
- * Kunne samarbeide med forskjellige mennesker med ulike bakgrunn og verdier
- * Være lojal mot kolleger, guidemiljøet og reiselivsaktører
- * Vite hvordan møte gjestene og kolleger med respekt
- * Forpliktelse til å utvikle seg faglig
- * Bidra til et godt faglig samarbeid guider i mellom
- * Behandle alle med respekt og utøve god folkeskikk
- * Høflig, vennlig og positiv opptreden
- * Klesdrakten skal være uegnet til å provosere
- * Budskapet skal være:
 - sant
 - ikke bløffe

- ikke negativt
- ikke kraftuttrykk

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Ferdigheter:

Formidlingsteknikker

Kandidaten skal:

Ha grunnleggende kunnskap om og ferdighet i anvendelsen av prinsippene for god kommunikasjon

Kunne tolke og reagere hensiktsmessig på en enkelt persons eller gruppes atferd i ulike situasjoner

Innhold:

- * Formidlingsteknikker
- * Kommunikasjonsteknikker
- * Hvordan skape og opprettholde interesse og engasjement
- * Gruppearbeid
- * Kroppsspråk
- * Atferd og væremåte
- * Stress og takling av stress
- * Takle uventede situasjoner og konflikter

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Tale, presentasjonsteknikk og mikrofonbruk

Kandidaten skal:

Kunne fremføre et budskap på en engasjerende måte

Kunne opptre profesjonelt og naturlig

Kunne bruke mikrofon

Innhold:

- * Taleteknikk

- * Presentasjonsteknikker
- * Stemmebruk og stemmepleie
- * Visningsteknikker
- * Mikrofonbruk og -teknikk
- * Formidling i buss
- * Formidling / visning på ulike besøkssteder
- * Formidling til grupper, enkeltpersoner og forsamlinger
- * Bruk av tekniske hjelpemidler
- * Språk og ordvalg
- * Håndtering av spørsmål og svar

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Guideteknikk

Kandidaten skal:

Guiden må kunne legge opp og gjennomføre ulike typer guideoppdrag.

Innhold:

- * Organisering av oppdrag
- * Framføring og kommunikasjon med gruppen
- * Skape og opprettholde interesse og engasjement
- * Organisering av gruppen
- * Disponering og presentasjon av stoff
- * Formidling til spesialgrupper og grupper med spesielle behov
- * Samarbeid: oppdragsgiver, guidekolleger, sjåfør
- * Omvisningsteknikk/Praktisk informasjon
- * Bussrutiner / sikkerhet
- * Bruk av voucher
- * Avregning og oppgjør
- * Tidsrammer og timing
- * Ledelse

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Førstehjelp

Kandidaten skal:

Vite hvordan takle en skade situasjon

- * Gi kandidaten grunnleggende kunnskap i førstehjelp
- * Kjenne til oppdragsgivers instruks v/uhell
- * Identifisering av skade og skadeomfang og vurdering av førstehjelpstiltak
- * Til enhver tid vite hvor nærmeste legevakt finnes
- * Kjenne til lokalisering av førstehjelpsutstyr
- * Hvordan tilkalle legehjelp v/behov
- * Kunne bruke nødnumrene

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

DEL II: OSLOKUNNSKAP(LOKALKUNNSKAP)

Oslo: Historie

Kandidaten skal:

Ha omfattende kunnskap om Oslos historie

Innhold:

- * Oslos historie
- * Historiske steder, bygninger, områder o.l.
- * Middelalder
- * 1600 tallet
- * 1800 tallet
- * 1900 tallet til 1945
- * Etterkrigstiden
- * Oslo i dag

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Oslo: Kunst og kultur

Kandidaten skal:

Ha omfattende kunnskap om, byens kulturhistorie

Innhold:

- Arkitektur
- Litteratur
- Teater
- Språk
- Musikkliv
- Billedkunst
- Kunstnere

Krav: Ha *omfattende* kunnskap på området

Oslo: Kulturminner, samlinger og severdigheter

Kandidaten skal:

Ha omfattende kunnskap om alle byens kulturminner, severdigheter, samlinger og aktivitetstilbud

Innhold:

- * Samlinger, museer, institusjoner, monumenter og skulpturer
- * Historiske og samtidige bygninger, anlegg og områder
- * Kulturaktiviteter og tilbud

Krav: Ha *omfattende* kunnskap på området

Oslo: Samfunnskunnskap og næringsliv

Kandidaten skal:

Ha grunnleggende kunnskap om byens næringsliv og samfunnsmessige forhold

Kjenne til de samfunns- og næringsmessige forhold i regionen

Innhold:

- * Oslo-regionens samfunnshistorie, utviklingstrekk
 - * Dagens Oslo
- * Lokale økonomiske og sosiale levekår
- * Politiske partier og styresett i Oslo kommune
- * Hovedstadsfunksjoner / offentlige institusjoner
- * Livskvalitet, miljø og livsstil
- * Næringsgrunnlag og næringsvirksomhet

- * Utdanningsinstitusjoner

Krav: Ha *grunnleggende* kunnskap på området

Oslo: Naturressurser, miljø og bærekraft

Kandidaten skal:

Ha oversikt over byens naturforutsetninger og miljømessige særpreg
Kjenne til regionens naturforutsetninger og miljømessige særpreg

Innhold:

- * Topografi
- * Naturvernområder
- * Oslomarka og Oslofjorden
- * Kulturlandskap
- * Ressursforvaltning og miljøtiltak
- * Geologi
- * Flora og fauna

Krav: Ha *grunnleggende* kunnskap på området

Oslo: Sport- og idrettskunnskap

Kandidaten skal:

Ha innsikt i Oslo som idrettsby

Innhold:

- Sommerarenaer
- Vinterarenaer
- Viktige idrettsarrangementer som byen har hatt og har
- Ha kunnskap om Oslos rolle som sports- og idrettsby
- Sportsbragder gjennom tiden
- Norge som idrettsnasjon generelt
 - Sommeridrett /Vinteridrett
 - Idrettsgrener
 - Kjente idrettsutøvere

Krav: Ha *oversikt over/innsikt i* området

Oslo: Aktuelle tilbud

Kandidaten skal:

Vite hvilke aktivitetstilbud som tilbys i byen på det aktuelle tidspunkt

Kjenne til spesielle aktivitetstilbud i Oslo og hvor man søker informasjon

Vite om:

- * Kunst, kultur og underholdning
- * Jakt og fiske
- * Mosjons- og rekreasjonstilbud
- * Sightseeing og utflukter
- * Restauranter, kafeer o.l.
- * Festivaler
- * Andre tilbud
- * Transport
- * Overnattingstilbud

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

DEL III: SPRÅK

Arbeidsspråk og norskkunnskaper

Kandidaten skal:

Snakke arbeidsspråket flytende og idiomatisk korrekt

Forstå og kunne kommuniserer på norsk