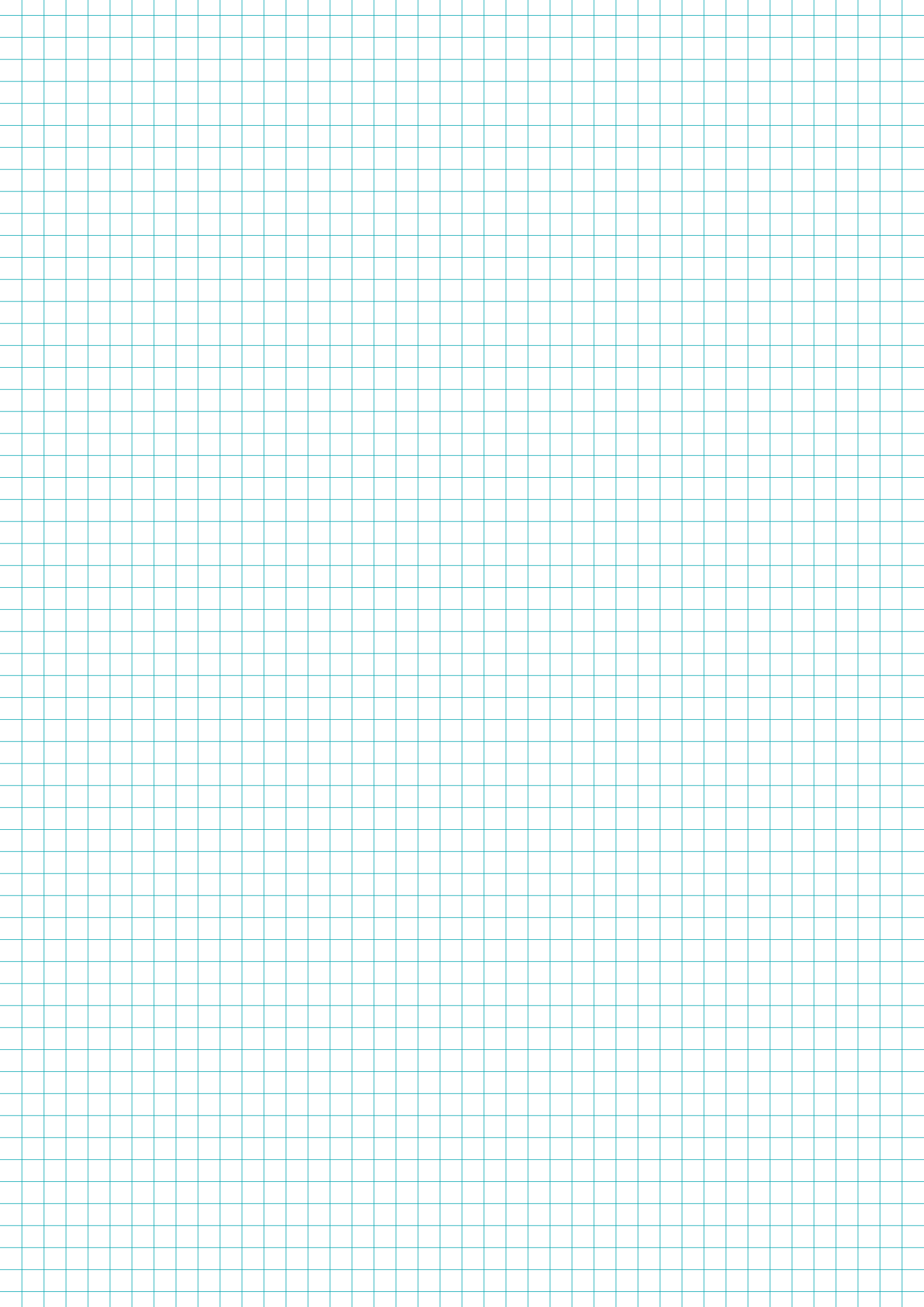




YRKESPROFILER

# Värd inom besöksnäring och kulturarv

**sobona**  
Kommunala företagens  
arbetsgivarorganisation



# Ett nytt ekosystem för kompetens

Yrkesprofiler beskriver vad individer behöver kunna i en yrkesroll. Profilerna är nationellt förankrade och överenskomna av berörda parter och företag inom branschen. De uppdateras kontinuerligt utifrån företagets behov.

Yrkesprofiler ger ett gemensamt språk för olika yrken och yrkesområden. De skapar tydlighet, insikter och samsyn kring vad individer behöver kunna och visar eventuella kompetensglapp.

Yrkesprofilerna inkluderar både yrkesspecifika och generella kompetenser. Innehållet struktureras ämnesvis i moduler och summan av alla moduler bildar en yrkesprofil.

## Exempel på användningsområden

- Introduktionsprogram.
- Kartläggning av kompetens.
- Kompetensutveckling.
- Omställning.
- Planering och genomförande av rekryteringar.
- Självsfattning.
- Underlag för att ställa krav vid upphandlingar.
- Utformning av utbildningar.
- Validering.

## Ta en enklare väg

Föreställ dig en nära framtid där du har matchat rätt medarbetare med rätt kompetens, på både kort och lång sikt. Det är inte ett omöjligt scenario. För genom verktyg, kunskap och inspiration hjälper vi på Sobona till att utveckla hur du rekryterar och jobbar med lärande på arbetsplatsen, utifrån era förutsättningar och behov.

## Moduler – Värd inom besöksnäring och kulturarv

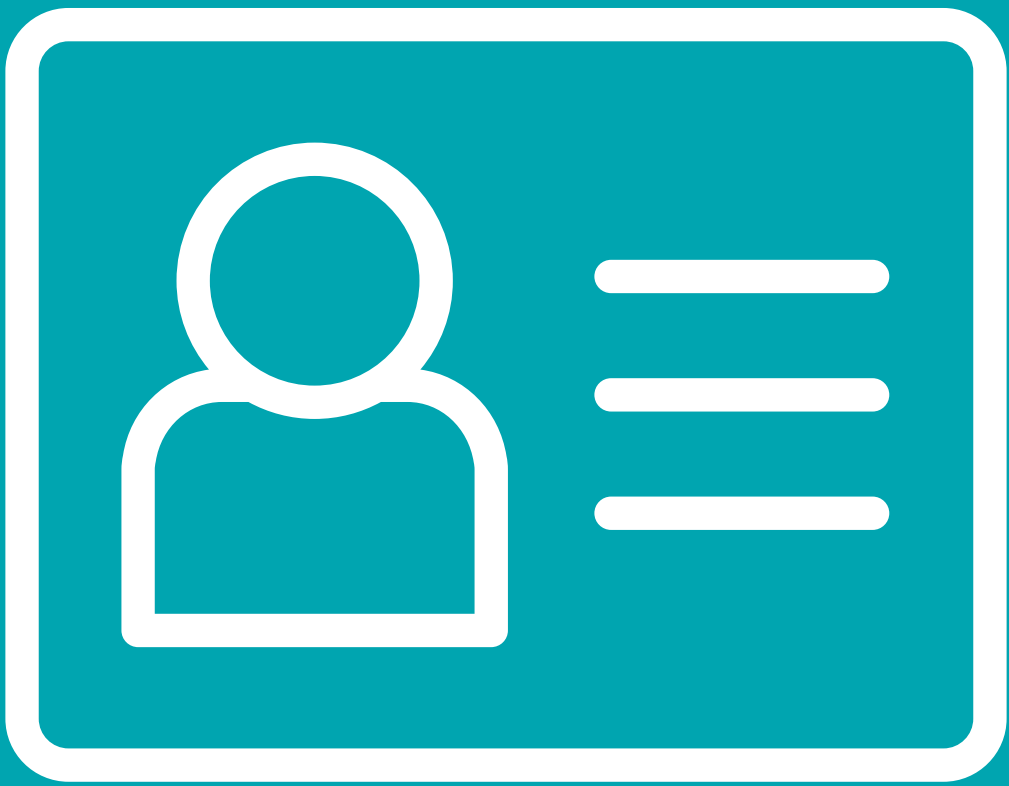
Värd – Säkerhet och utrymning .....	5
Värd – Verksamheten och den egna anläggningen ...	6
Värd – Hållbar utveckling i besöksverksamhet .....	7
Värd – Värdskap, service och bemötande .....	8
Värd – Hantering av bokning .....	10
Värd – Praktiskt koordinera bokningar och möten ...	11
Värd – Försäljning av varor och tjänster .....	12
Värd – Exponering av utbud .....	13
Värd – Lagerhantering för mindre verksamhet .....	14

Läs mer på  
[www.sobona.se/enklarevag](http://www.sobona.se/enklarevag)



## Läs om validering

Validering handlar om att synliggöra, bedöma och ge erkännande och värde åt kunnande som individer har tillägnat sig, oavsett hur, var och när det har förvärvats. Validering ger nytta för individer, arbetsgivare, utbildningsanordnare och samhället i stort. Det blir möjligt att jämföra kvalifikationer från studier och arbetsliv, både nationellt och internationellt. Ladda ner broschyren på [www.sobona.se/enklarevag](http://www.sobona.se/enklarevag).



## AVDELNINGENS/VERKSAMHETENS REGLER FÖR ANSVAR OCH UPPGIFTER

	Nuläge	Kommentar
Uppge vem/vilka som är säkerhetsansvariga på anläggningen.		
Ge exempel på olika funktioners ansvar och uppgifter inom säkerhetsområdet (exempelvis värdar, säkerhetspersonal och ordningsvakt).		
Beskriva det egna ansvaret i rollen som värd, till exempel hur man ska agera i vissa situationer, var man kan söka hjälp och att man är en förebild.		
	--	++

## REDOGÖRA FÖR RUTINER FÖR UTRYMNING

	Nuläge	Kommentar
Ge exempel på olika larmsystem och vad de innebär.		
Beskriva eller visa vilka utrymningsvägar som finns, hur utrymning går till och den egna uppgiften/ansvaret i en utrymningssituation.		
Beskriva eller visa var återsamlingsplatsen finns.		
	--	++

## FÖRHÅLLA SIG TILL GÄLLANDE SÄKERHETSREGLER OCH DET EGNA ANSVARET

	Nuläge	Kommentar
Inhämta relevant information för den egna uppgiften/ansvaret för säkerhet och utrymning.		
Beskriva eller visa var brandsläckare, brandfilt, första-hjälpen-utrustning och eventuell hjärtstartare finns.		
Förklara arbetsklädernas betydelse kopplat till säkerheten (till exempel varselkläder, publikvärd, ordningsvakt och säkerhetspersonal).		
Ge exempel på eventuella regler för särskild säkerhet och skydd som till exempel skyddsvisitation.		
	--	++

## HANTERA STRESSADE SITUATIONER

	Nuläge	Kommentar
Förklara vikten av att följa den struktur som finns uppsatt för säkerhet och utrymning, för att kunna vara tydlig när människor blir stressade i en akut situation.		
Förklara vikten av ett professionellt agerande gentemot besökare vid utrymning.		
	--	++

# Verksamheten och den egna anläggningen

6

VÄRD

SeQF nivå 3

## FÖRKLARA SYFTET MED VERKSAMHETEN, DESS UPPDRAG OCH DEN EGNA ROLLEN

	Nuläge	Kommentar
Beskriva verksamhetens syfte och vision.		
Översiktligt beskriva verksamhetens uppdrag.		
Översiktligt beskriva hur verksamheten är organiserad.		
Ge exempel på den egna rollen/uppdraget utifrån affärsmannaskap.		

-- ++

## BESKRIVA DEN EGNA ANLÄGGNINGENS UPPBYGGNAD

	Nuläge	Kommentar
Beskriva eller visa anläggningens olika delar och utformning.		
Förklara hur anläggningen är uppbyggd, för att kunna vägleda besökare.		
Värna om att anläggningen ser prydlig ut samt att saker inte förstörs eller stjäls.		

-- ++

## HANTERA RUTINER OCH FUNKTIONER I ANLÄGGNINGEN

	Nuläge	Kommentar
Utföra egenkontroller och städrondering enligt instruktion.		
Förklara hur problem, fel eller trasiga saker hanteras eller var man vänder sig.		
Identifiera om rutiner inte är bra och ge förslag till förbättringar.		

-- ++

## FÖRKLARA VIKTEN AV HUR KUNDENS UPPLEVELSE KAN PÅVERKA VERKSAMHETEN

	Nuläge	Kommentar
Förklara varför kundens upplevelse kan påverka om kunden kommer tillbaka eller ej.		

-- ++

# Hållbar utveckling i besöks- verksamhet

7

VÄRD

SeQF nivå 3

## VERKSAMHETENS RIKTLINJER FÖR HÅLLBAR UTVECKLING

	Nuläge	Kommentar
Ge exempel på hur verksamheten arbetar med hållbar utveckling utifrån: miljö, samt sociala och hållbara aspekter.		
Ange hur detta påverkar den egna rollen/uppdraget.		

## SE HUR VERKSAMHETENS RIKTLINJER FÖR HÅLLBAR UTVECKLING PÅVERKAR BESÖKARE

	Nuläge	Kommentar
Ge exempel på hur verksamhetens riktlinjer för hållbar utveckling påverkar besökare på olika sätt.		

## UPPVISA ETT GOTT VÄRDSKAP

	Nuläge	Kommentar
Vara synlig och tillgänglig för besökarna.		
Identifiera besökare i behov av hjälp/information.		
Ta kontakt på ett respektfullt sätt.		
Se vad som behöver göras, ta initiativ till ordning och reda.		
	--	++

## INFORMERA BESÖKARE OCH VISA DEM TILLRÄTTA

	Nuläge	Kommentar
Inhämta information och kunskap utifrån uppdrag.		
Veta var man kan vända sig om man inte själv besitter kunskapen.		
Ge tydlig information och instruktioner till besökare.		
Säkerställa att informationen uppfattas rätt.		
	--	++

## VISA ETT GOTT BEMÖTANDE OCH FÖRSTÅ BETYDELSEN AV ETT GOTT BEMÖTANDE

	Nuläge	Kommentar
Beskriva hur ett bra bemötande är enligt verksamhetens riktlinjer och förklara bemötandets betydelse, generellt och ur ett affärsmannaskap.		
Visa ett gott bemötande samt vara positiv och lösningsfokuserad i kontakten med besökare.		
Reflektera över vikten av att vara en god värd och vad det innebär att vara "ansiktet utåt".		
	--	++

## RAPPORTERA OM VANLIGA FRÅGOR OCH BEHOV AV ÅTGÄRDER

	Nuläge	Kommentar
Sammanställa vanliga frågor från besökare.		
Se saker som behöver åtgärdas.		
Rapportera om vanliga frågor och behov av åtgärder.		
Lämna förslag på förbättringar/förändringar.		
	--	++

## HANTERA MÄNNISKOR I OLIKA SITUATIONER

	Nuläge	Kommentar
Möta människor i olika situationer på ett respektfullt sätt.		
Känna till rutiner för tillkallande av hjälp vid behov.		
Ge exempel på hur man hanterar missnöjda besökare.		
	--	++





## FÖRKLARA SKILLNADEN MELLAN PRIVAT, PERSONLIGT OCH PROFESSIONELLT UR ETT BEMÖTANDEPERSPEKTIV

	Nuläge	Kommentar
Beskriva skillnaden mellan privat, personligt och att vara professionell i sin yrkesroll.	<p>A horizontal scale from -- to ++ with seven vertical tick marks. A grey shaded bar is positioned between the second and third tick marks from the left, indicating the current level.</p>	
Reflektera över konsekvenser av olika sätt att bemöta besökare eller andra personer man möter på sin arbetsplats, kopplat till privat, personligt och professionellt.	<p>A horizontal scale from -- to ++ with seven vertical tick marks. A grey shaded bar is positioned between the second and third tick marks from the left, indicating the current level.</p>	

## BEMÖTA KUNDER VID BOKNINGSSAMMANHANG

	Nuläge	Kommentar
Ta reda på behov, informera och vägleda kunder vid bokning.		
Visa en säljande attityd och engagemang.		
	--	++

## UTFÖRA BOKNINGAR I BEFINTLIGA SYSTEM

	Nuläge	Kommentar
Hantera bokningsprogram.		
Boka lokal/utrustning/kost/logi enligt kunders önskemål och behov.		
Ta hänsyn till andra bokningar och resurser för att undvika konflikt.		
Säkerställa bokning utifrån arrangemang med datum/tid, antal personer, utrustning, möblering, förtäring m.m.		
	--	++

## BEKRÄFTA, INFORMERA OCH KOMMUNICERA INFÖR GENOMFÖRANDE AV BOKNINGAR

	Nuläge	Kommentar
Bekräfta bokning till kunden.		
Informera kunden inför genomförande av bokningen.		
Sköta löpande kommunikation med kunden inför bokningen.		
	--	++

## KONTROLLERA OCH KOMMUNICERA TILL ANSVARIGA PERSONER I SAMBAND MED GENOMFÖRANDE

	Nuläge	Kommentar
Kontrollera och kommunicera till ansvariga personer i samband med genomförande.		
	--	++

# Praktiskt koordinera bokningar och möten

11

VÄRD

SeQF nivå 3

## FÖRBEREDA PRAKTISKA SAKER INFÖR BOKNINGAR ENLIGT BESTÄLLNING

	Nuläge	Kommentar
Besiktiga och/eller iordningställa lokal, utrustning och andra praktiska saker innan bokningen.		

## SÄKERSTÄLLA ATT UTRUSTNING FUNGERAR INNAN GENOMFÖRANDE

	Nuläge	Kommentar
Visa hur man säkerställer att utrustning som tillhandahålls vid bokningar fungerar innan genomförande.		

## GE GOD SERVICE UNDER GENOMFÖRANDE AV BOKNINGEN

	Nuläge	Kommentar
Ge service och tillhandahålla stöd under genomförande.		
Instruera om anläggningen, utrustning, säkerhet och andra funktioner.		
Lösa problem och/eller ha kunskap om vem man vänder sig till vid problem.		

## BESIKTIGA/IORDNINGSTÄLLA LOKAL OCH UTRUSTNING EFTER BOKNING

	Nuläge	Kommentar
Besiktiga och/eller iordningställa lokal, utrustning och andra praktiska saker efter bokningen.		

# Försäljning av varor och tjänster

12

VÄRD

SeQF nivå 3

## UPPVISA KUNSKAP OM ARBETSPLATSENS VAROR OCH TJÄNSTER

	Nuläge	Kommentar
Ge exempel på varor och tjänster som erbjuds på arbetsplatsen.		
Förklara vikten av att ha god kunskap om de varor och tjänster som erbjuds.		
Ta till sig specifik kunskap gällande arbetsplatsens varor och tjänster.		

## SÄLJA VERKSAMHETENS VAROR OCH TJÄNSTER

	Nuläge	Kommentar
Vara tillgänglig och identifiera köpsignaler.		
Ställa öppna frågor för att förstå kundens behov och skapa intresse för vara eller tjänst.		
Aktivt medverka till köpbeslut.		
Bidra till merförsäljning.		
Visa hur man kommer till avslut och säkerställer nöjd kund.		

## FÖRKLARA VIKTEN AV HUR KUNDENS UPPLEVELSE KAN PÅVERKA VERKSAMHETEN

	Nuläge	Kommentar
Förklara varför kundens upplevelse av köpt vara eller tjänst kan påverka om kunden kommer tillbaka eller ej.		

# Exponering av utbud

13

VÄRD

SeQF nivå 3

## PLACERA UT PRODUKTER/INFORMATION OM UTBUD PÅ ETT SÄLJANDE SÄTT

	Nuläge	Kommentar
Placera produkter/information om utbud på ett säljande sätt utifrån arbetsplatsens rutiner.		
Förklara varför det är viktigt med ovanstående punkt.		
	--	++

## UPPRÄTTHÅLLA OCH ORGANISERA PRODUKTER I SAMBAND MED VARORS EXPONERING

	Nuläge	Kommentar
Fylla på produkter vid behov.		
Flytta produkter vid behov.		
	--	++

## HÅLLA RENT OCH SNYGGT

	Nuläge	Kommentar
Rengöra ytor vid behov.		
Ställa i ordning produkter som ramlat, hamnat på fel ställe eller behöver flyttas.		
	--	++

# Lagerhantering för mindre verksamhet

14

VÄRD

SeQF nivå 3

## TA EMOT VAROR FRÅN LEVERANTÖRER OCH ORDNA DEM EFTER ARBETSPLATSENS RUTINER

	Nuläge	Kommentar
Checka av att levererade varor stämmer mot innehållet i följesedeln.		
Följa rutiner om levererade varor inte stämmer överens med följesedeln.		
Sortera och ordna varorna enligt arbetsplatsens rutiner.		
Följa rutiner för hur varor förs in i system.		

-- ++

## HÅLLA GOD ORDNING PÅ LAGRET

	Nuläge	Kommentar
Se till att varor och produkter står på rätt plats.		
Berätta varför det är viktigt att varor och produkter ska stå på rätt plats.		
Städa vid behov på lager och i förråd.		

-- ++

## HANTERA ÖVERBLIVET MATERIAL ENLIGT ARBETSPLATSENS RUTINER OCH MILJÖINSTRUKTIONER

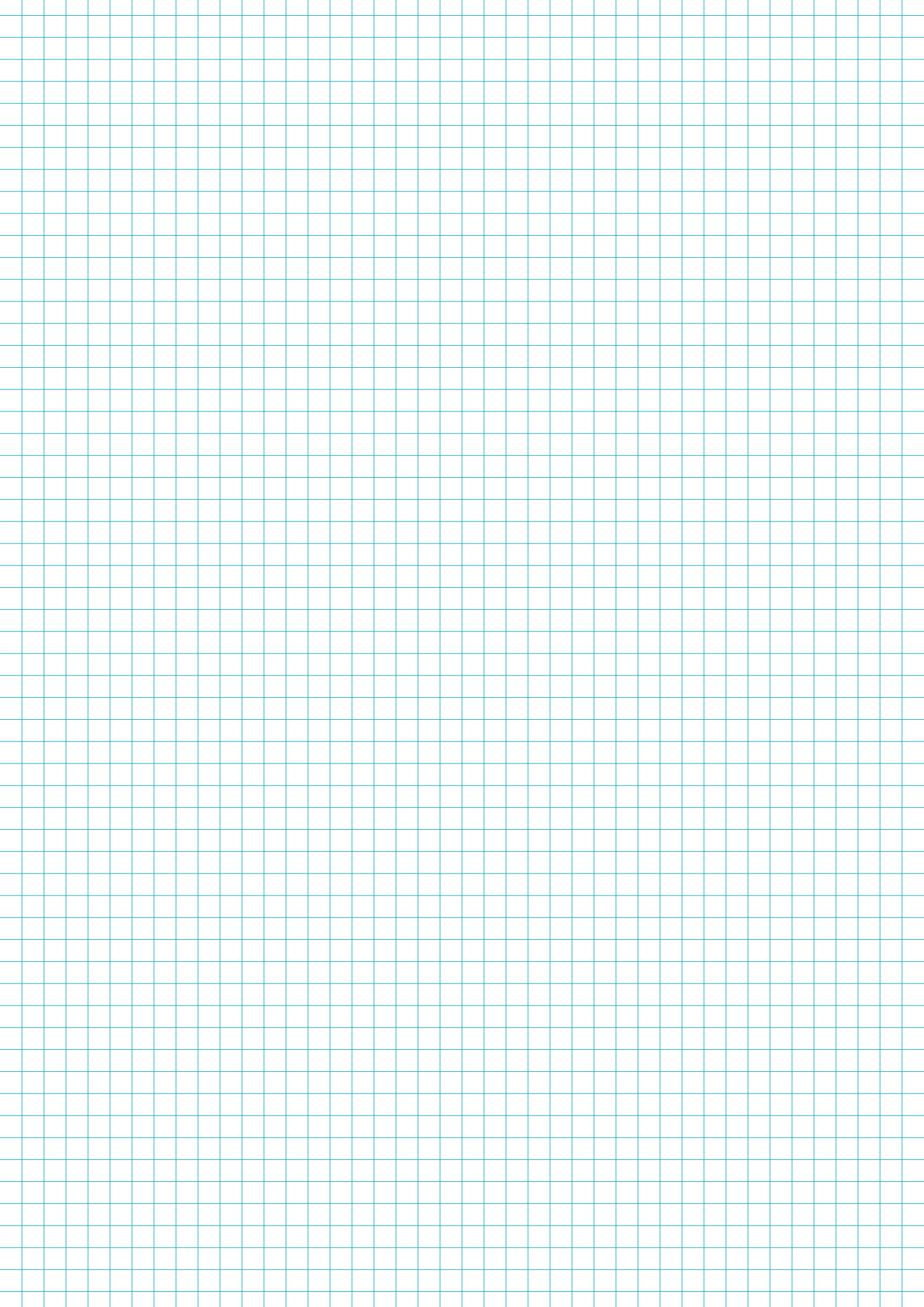
	Nuläge	Kommentar
Källsortera överblivet material efter uppackning.		

-- ++

## RUTINER VID BESTÄLLNING

	Nuläge	Kommentar
Beskriva rutiner för när varor tagit slut, och/eller behöver beställas.		

-- ++



## PROJEKTÄGARE

---

**Kommunal.**



**sobona**  
Kommunala företagens  
arbetsgivarorganisation

## REFERENSPARTNERS

---



**Scandic**



## PARTNERS

---

