

Programkommentarer till hotell- och turismprogrammet (HT)

Kommentarer till examensmålen

Examensmålen anger att hotell- och turismprogrammet är ett yrkesprogram. Programmet ger en grundläggande yrkesutbildning inom hotell-, konferens- och turismområdet med möjlighet till specialisering inom branschens olika yrkesområden.

Service och gästens upplevelser betonas i examensmålen och löper som en röd tråd genom utbildningen. Upplevelser, tjänster och det personliga mötet betonas också i examensmålen, och eleverna ska ges möjlighet att utveckla ett yrkesmässigt förhållningssätt i varierande servicesituationer. Förståelse av sociala och kulturella frågor är betydelsefullt inom branschen, och eleverna ska därför ges möjlighet att utveckla förmåga att kommunicera med gäster och arbetskamrater från olika delar av världen.

För att arbeta inom hotell och turism är språkkunskaper centrala oavsett om man arbetar utomlands eller i Sverige. Sverige som turistland lockar allt fler utländska besökare och därför är språk framlyft i examensmålen. Att förlägga delar av det arbetsplatsförlagda lärandet i andra länder kan ge eleverna en reell möjlighet att lära i autentiska sammanhang.

För att klargöra sammanhang och förstå branschens framväxt, förändringar och utformning betonas ett historiskt perspektiv i examensmålen. Att följa utvecklingen och reflektera kring framtida tendenser inom verksamheterna är andra inslag i examensmålen.

Ett etiskt förhållningssätt är väsentligt i servicesammanhang för att åstadkomma en trovärdig och varaktig kundrelation. Yrkesetik inom serviceområdet kan gälla kvalitet, miljöansvar, säkerhet och ekonomi. De etiska aspekterna av kvalitet kan till exempel handla om att service och produkt motsvarar företagets löften och att kundens förväntningar infrias.

Inom branschen finns en hel del risker med tunga lyft, felaktiga arbetsställningar och stress vilket kan utgöra problem. Därför är arbetsmiljö och arbetsorganisation viktiga inslag i examensmålen.

Olika verksamhetsområden omfattas av olika lagar och andra bestämmelser. Därför ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om dessa och i utbildningen få möjlighet att tillämpa aktuell lagstiftning i autentiska situationer.

Ett miljöperspektiv ska genomsyra hela utbildningen och betonas också i examensmålen. Miljöcertifiering är ett allt viktigare konkurrensmedel för branschens olika aktörer. Certifieringar bidrar också till att företagen på ett strukturerat sätt kan nå sina mål för en hållbar utveckling.

Inom hotell- och turismbranschen finns många småföretagare. Därför är det viktigt att utbildningen innehåller moment som ger en realistisk bild av vad det innebär att vara småföretagare. Entreprenörskap ska ingå i utbildningen på alla program. I examensmålen för hotell- och turismprogrammet syns det i skrivningar om att starta eget företag, ta initiativ och ansvar och att omsätta idéer till handling. Dessutom handlar entreprenörskap om nyfikenhet, självtillit, kreativitet och förmåga att samarbeta, vilket är betydelsefullt inom alla yrkesområden på programmet.

I examensmålen anges att arbetsplatsförlagt lärande ska förekomma på alla yrkesprogram. Det uttrycks även att det arbetsplatsförlagda lärandet ska bidra till att eleverna utvecklar yrkeskunskaper och en yrkesidentitet samt att de reflekterar över yrkeskulturen och att eleverna blir en del av yrkesgemenskapen på en arbetsplats. Att eleverna får reflektera över vad yrkeskulturen betyder är en viktig del i utbildningen.

Examensmålen gäller för både skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning.

Kommentarer till målen för gymnasiearbetet

I målen för gymnasiearbetet anges för hotell- och turismprogrammet:

Gymnasiearbetet ska visa att eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången. Det ska pröva elevens förmåga att utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet. Gymnasiearbetet ska utföras på ett sådant sätt att eleven planerar, genomför och utvärderar sin uppgift. Gymnasiearbetet kan utformas så att det ger eleverna möjlighet att pröva sitt yrkeskunnande i företagsliknande arbetsformer.

Som ett stöd i bedömningen av om eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången och kan utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet kan nedanstående punkter användas. Punkterna är uppdelade i tre underrubriker – Fakta och förståelse, Färdigheter samt Värderingsförmåga och förhållningssätt – för att markera en bred kunskapsyn.

Fakta och förståelse

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- kunskaper om det område som är relevant för uppgiften för att kunna uppnå ett godtagbart resultat,

- kunskaper om vilken service och vilket bemötande som krävs för att genomföra uppgiften på ett yrkesmässigt sätt, samt
- kunskaper om lagar och andra bestämmelser som är relevanta för uppgiften.

Färdigheter

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- färdigheter i att arbeta yrkesmässigt för att genomföra uppgiften,
- färdigheter i att använda teknisk och annan utrustning som är relevant för uppgiften, samt
- färdigheter i att informera på ett tydligt och lättförståeligt sätt relevant för uppgiften.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- förmåga att på ett relevant sätt både samarbeta och arbeta självständigt samt att ta egna initiativ i genomförandet av uppgiften,
- förmåga att möta gäster och kunder på ett yrkesmässigt sätt i de situationer som uppstår under arbetets gång,
- förmåga att på ett yrkesmässigt sätt lösa de problem som uppstår i genomförandet av uppgiften, samt
- förmåga att bedöma kvaliteten, enligt branschens normer, på de tjänster som uppgiften berör.

De gymnasiegemensamma ämnena på hotell- och turismprogrammet

De gymnasiegemensamma ämnena läses av alla elever men i olika omfattning och ibland med olika kurser för olika program. De har en nyckelroll för att eleverna ska kunna utveckla kunskaper såväl för yrkesverksamhet och fortsatta studier som för personlig utveckling och ett aktivt deltagande i samhällslivet. De gymnasiegemensamma ämnena är inte ensamma om denna uppgift, utan elevernas kunskaper utvecklas i samspel mellan alla ämnen som ingår i programmet. Därför är det viktigt att behandla de gymnasiegemensamma ämnena dels i förhållande till de generella läroplansmålen, dels i förhållande till examensmålen för programmet. Examensmålen för hotell- och turismprogrammet ska alltså präglade de gymnasiegemensamma kurserna, liksom de andra kurserna, som läses inom programmet.

Turismens framväxt har påverkats av kulturella och politiska förhållanden. Turismen har sitt ursprung i historiska traditioner och samhällsskick. För att eleverna ska förstå turismens utveckling fram till dagens kommersiella turism behöver de kunskaper om politiska händelser och samhällsutveckling främst under 1900-talet. Ämnet *historia* kan bidra med det.

I kursen matematik 1a ges eleverna möjlighet att träna matematiska förmågor som kommer till användning inom karaktärsämnena. Det kan till exempel vara lönsamhetsberäkning och prissättning av verksamhetens tjänster. Att använda olika datorprogram, till exempel kalkylprogram, är nödvändigt för att få förståelse av statistik, ekonomisk planering och yrkesinriktad ekonomi.

Språkets betydelse och breda språkkunskaper är avgörande för all yrkesutövning inom hotell- och turismprogrammets verksamhetsområden. Det ställer krav på samverkan mellan karaktärsämnena och ämnena *svenska* eller *svenska som andraspråk* och *engelska*. I de olika ämnena finns beröringspunkter som att kritiskt granska insamlad information och att genomföra muntliga presentationer i olika sammanhang, ibland med tekniska hjälpmedel. Förståelse av skillnaderna mellan formellt och informellt språkbruk har stor betydelse för yrkesutövningen liksom att kunna använda ett nyanserat språk beroende på målgrupp.

Ämnet *naturkunskap* förstärker kunskaperna om besöksnäringens påverkan på miljön. Betydelsen av ett ansvarsfullt agerande ur ett miljöperspektiv lyfts fram i examensmålen och genomsyrar programmets karaktärsämnena.

I de yrken som programmet utbildar för är förståelse av hur människors behov och önskemål i servicesituationer varierar beroende på bland annat livsåskådning, tradition och konsumtionsmönster väsentlig. Ämnet *religionskunskap* kan bidra till denna förståelse.

Arbetsmiljö- och arbetsorganisationsfrågor har en central plats i utbildningen. Ämnet *samhällskunskap* belyser arbetsmarknaden och samhällsutvecklingen ur olika perspektiv. Ämnet bidrar också med kunskaper om hur lagar och andra bestämmelser samt politiska beslut, såväl nationellt som internationellt, påverkar förutsättningarna för till exempel företagande och arbetsmarknad.

Ämnet *idrott och hälsa* bidrar med kunskaper om ergonomi som har betydelse för att förebygga arbetsskador. Även säkerhet vid fysiska aktiviteter och olika arrangemang samt agerande vid nödsituationer är viktiga moment som ingår i flera av programmets karaktärsämnena.

De programgemensamma ämnena på hotell- och turismprogrammet

De ämnen som är gemensamma för hotell- och turismprogrammet är: *aktiviteter och värdskap*, *engelska*, *entreprenörskap*, *konferens och evenemang*, *reception*, *reseproduktion och marknadsföring* samt *service och bemötande*. Omfattningen av programgemensamma ämnen är stor i förhållande till de flesta andra yrkesprogram. Det beror på att hotell- och turismområdet omfattar många branscher med ett flertal olika yrken som kräver liknande grundkunskaper. Dessutom ligger hotell- och turismämnena nära varandra och det är inte meningsfullt att särskilja

dem tidigt i utbildningen. De programgemensamma ämnena ger grunderna inom programmet så att eleverna får inblick i vilka yrkesutgångar som är möjliga. I alla inledande kurser inom respektive karaktärsämne ingår praktiskt arbete med enklare arbetsuppgifter.

Ämnena *reception, våningsservice, konferens och evenemang, aktiviteter och värdskap*, samt *reseproduktion och marknadsföring* omfattar ett flertal kurser, som i olika kombinationer med kurser i andra ämnen, leder mot tydliga yrkesområden som reception, konferens samt bokning och försäljning. Genom de fem ämnena får eleverna förståelse av hur olika yrkesroller samverkar på arbetsplatserna. Dessutom får eleverna tidigt i utbildningen kunskaper om olika aktörer och om branschens omfattning.

Väl utvecklade kunskaper i engelska krävs för arbete inom hotell och turism oavsett om eleverna i framtiden kommer att arbeta utomlands eller ta emot utländska besökare i Sverige. Ämnet *engelska* förstärker elevernas språkkunskaper för att kommunicera muntligt och skriftligt i olika yrkessituationer samt för att läsa och förstå information inom yrkesområdet.

Ämnet *entreprenörskap* bidrar med kunskaper som är viktiga oavsett om eleven ska arbeta inom turismnäringen eller hotellnäringen. Turismnäringen präglas av många småföretagare, och efterfrågan på entreprenörer och personer med kunskaper inom entreprenörskap och företagsekonomi är därför stor. Hotellnäringen däremot präglas i stället av stora internationella företag som efterfrågar entreprenörskap ur det breda perspektivet, i form av kreativitet, initiativkraft, problemlösningsförmåga och förmåga att samarbeta.

Ämnet *service och bemötande* är centralt eftersom service och ett professionellt bemötande utgör grunden för allt arbete inom hotell- och turismområdet. En viktig kompetens i näringslivet är att kunna bemöta och samarbeta med andra människor och skapa relationer. Kunder och gäster ställer i dag höga krav på service och bemötande. Ämnet bidrar också till självinsikt och förståelse av den egna attitydens betydelse i mötet med gästen.

Inriktningarna

Hotell- och turismprogrammet har inga inriktningar men programmet ger möjlighet till specialisering inom ramen för programfördjupningen. Programmet ska ge eleverna fördjupade kunskaper i service och bemötande samt förmåga att planera och genomföra olika typer av arrangemang.

Programmet kan leda till arbete inom besöksnäringens olika yrkesområden till exempel reception, möten och konferens, mässor och evenemang eller våningsservice. Vidare kan man arbeta med planering och genomförande av upplevelser av olika slag, planering och försäljning av resor eller arbete med destinationsinformation.

Programfördjupningen

Programfördjupningen innehåller kurser som ligger inom ramen för hotell- och turismprogrammets examensmål och karaktär. Skolverket beslutar om vilka kurser som får erbjudas som programfördjupning.

Det är kurser inom ämnena *reception, våningsservice, konferens och evenemang, aktiviteter och värdskap*, samt *reseproduktion och marknadsföring* men även kurser inom exempelvis ämnena *administration* och *affärskommunikation*.

Språklig förmåga är väsentligt för de yrken som programmet leder till och därför ingår kursen *retorik* och ämnet *moderna språk* i programfördjupningen. Moderna språk ingår också därför att goda kunskaper i främmande språk ökar anställningsbarheten på en allt mer internationell arbetsmarknad.

Ämnena *serveringskunskap* och *dryckeskunskap* ingår i programfördjupningen eftersom kunskaper om mat och dryck efterfrågas inom vissa av de yrken som programmet leder till.

Yrkesutgångar och programfördjupningspaket

Skolverkets förslag till yrkesutgångar och programfördjupningspaket för hotell- och turismprogrammet tas fram i samråd med det nationella programrådet. Programfördjupningspaketen ger exempel på kunskaper som enligt branschen behövs för att eleverna ska bli anställningsbara. Yrkesutgångarna och programfördjupningspaketen kan anpassas till lokala förhållanden i samråd med det lokala programrådet.

Högskolebehörighet

Elever på yrkesprogram får grundläggande högskolebehörighet om de har en yrkesexamen och om de har godkända betyg i svenska eller svenska som andraspråk 2 och 3 och i engelska 6. Alla elever på yrkesprogram har rätt att skaffa sig grundläggande högskolebehörighet. Det kan ske genom att eleven väljer kurser inom ramen för det individuella valet. Ibland måste eleverna också läsa ett utökat program om de vill ha grundläggande högskolebehörighet.