ERASMUS + PROJECT:
ON THE JOB TRAINING PROJECT NUMBER:
2020-1-PL01-KA226-HE-095877

METODISK GUIDE FÖR ONLINE HORECA INDUSTRY STUDENT'S PRAKTIKHANDLEDARE

2021

METODISK GUIDE FÖR ONLINE HORECA INDUSTRY STUDENT'S PRAKTIKHANDLEDARE

Abstrakt:

Online praktik i HORECA-branschen är en specifik form av virtuell utbildning som kännetecknas av en strukturerad lärmiljö baserad på aktivt deltagande av en eller flera praktikanordnare för att utöka lärlingarnas utbildningsmöjligheter. Genomförandet av nätpraktik baseras på ett scenario med läromedel och undervisning som tillhandahålls av praktikhandledaren.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

I. TEORETISK BAKGRUND 1
II. SYFTET MED STUDENTARBETSPLACERINGAR 6
III. PRAKTIKPROGRAM ONLINE FÖR ELEVER I TURISMNÄRNINGEN 7
IV. LISTA ÖVER KOMPETENSER SOM SKAFFATS AV STUDENTER UNDER PRAKTIK I TURISMINDUSTRIN 9
V. LISTA ÖVER PRAKTISKA UTBILDNINGSRESULTAT FÖR ELEVER I TURISMINDUSTRIN 11
VI. UPPGIFTER FÖR STUDENTPRAKTIKHANDLEDERARE OCH MENTORER ONLINE 24
VII. KOMPETENS HOS HANDLEDERARE OCH MENTORER FÖR STUDENTPRAKTIKER ONLINE 28
VIII. STUDENT-TUTOR FJÄRRKOMMUNIKATION 30
IX. ORGANISATION OCH BESTÄMMELSER FÖR ONLINEPRAKTIK 31
X. ÖVERVAKNING AV ONLINEPRAKTIK 37
XI. BEDÖMNING, RAPPORTERING, VERIFIERING AV ONLINEPRAKTIK 40
XII. ONLINE UTVÄRDERING AV PRAKTIK – FEEDBACK FÖR ELEVER 54
XIII. ONLINE DIGITALA VERKTYG OCH METODER FÖR HANTERING AV PRAKTIK ONLINE 55
LITERATURE 58

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

BY NC ND

I. TEORETISK BAKGRUND

I efterdyningarna av covid-pandemin har det skett en enorm expansion och utveckling av utbildning i ett onlineformat. Fjärrpraktik inom HORECA-branschen är en speciell form av onlinelärande som kännetecknas av en strukturerad lärmiljö, baserad på aktivt deltagande av en eller flera praktikleverantörer, för att utöka lärlingarnas utbildningsmöjligheter. Genomförandet av onlinepraktik baseras på ett praktikscenario med läromedel och undervisning som tillhandahålls av praktikhandledaren.

Onlineinlärning kan vara synkront eller asynkront. Synkron fjärrinlärning är där deltagarna interagerar samtidigt (t.ex. videokonferenser, chatt). Asynkront lärande, å andra sidan, är där deltagarna kommunicerar med varandra vid olika tidpunkter och lärandet bygger huvudsakligen på självarbete med material i elektronisk form (t.ex. e-post, diskussionsforum online, lärplattformar). Fördelarna med synkront lärande är interaktion mellan deltagarna, utbyte av kunskap och erfarenheter mellan deltagarna, realtidsåterkoppling till instruktören och organisering av lärandet enligt ett fast schema. Även om onlineinlärning inte helt kan ersätta lärande i verkligheten, har det många fördelar.

Nedan är de viktigaste:

1. Många lärandeupplevelser i den virtuella miljön ger eleverna samma inlärningsmöjlighet som undervisning ansikte mot ansikte, skillnaden är bara användningen av olika undervisningsmetoder
2. I praktiskt lärande online har eleverna möjlighet att arbeta individuellt, ansikte mot ansikte med sin instruktör, vilket möjliggör fokus på elevens individualiserade behov å ena sidan, och kraven i den specifika lärmiljön (övningsleverantörer) å andra sidan.
3. Eleverna kan till stor del arbeta i sin egen takt - avsaknaden av tidspress resulterar i ökad kunskaps- och färdighetsinlärning.

Onlineundervisning, och i synnerhet praktikbaserad virtuell utbildning, kräver en annan uppsättning av kunskaper, färdigheter och erfarenheter från instruktörernas sida. Många

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

professionella instruktörer för praktikbaserat lärande säger att undervisning online gör dem till bättre lärare när de undervisar ansikte mot ansikte. Oavsett om eleverna är i ett akademiskt klassrum, på en "live" praktik på ett HORECA-företag eller interagerar med instruktörer via e-post, måste deras olika behov och förmågor alltid beaktas för att uppnå de avsedda läranderesultaten.

Lämpligt utvalda onlineverktyg och metoder och hög kompetens hos instruktören ska ge studenterna samma förutsättningar för att tillgodogöra sig studie-/praktikprogrammet som öga mot öga undervisning. Under praktiska lektioner online har eleverna möjlighet att arbeta med sin instruktör på en en-mot-en-basis, vilket möjliggör fokus på praktikantens individuella behov. Detta är särskilt viktigt för praktiska lektioner, och särskilt för dem som sysslar med turistnäringen, där grunden är kontakt: tjänsteleverantör – kund. För att skapa bästa möjliga förutsättningar för studenter att skaffa sig kunskaper och färdigheter genom onlinelärande, är det användbart att bli medveten om huvuddragen i onlineutbildning och i synnerhet de som rör praktiskt lärande online. De viktigaste av dessa listas nedan.

1. Studenter interagerar med handledaren på ett individuellt sätt.
2. Handledaren utvecklar relationer med eleverna på ett annat sätt än ansikte mot ansikte; formerna för att bygga dessa relationer är olika beroende på formen av onlinekontakt – olika för synkron kontakt, olika för asynkron kontakt.
3. Handledaren har fler möjligheter till individualisering när det gäller inlärningsmetoder och verktyg online.
4. Kommunikation mellan student och handledare sker under hela praktikperioden.
5. Studenter i en viss grupp kan börja praktiken på olika datum (inte samtidigt), vid en tidpunkt som passar både praktikanten och instruktören/handledaren. Flexibel tidpunkt för praktiska aktiviteter online är särskilt viktigt i fallet med onlinepraktik inom HORECA-sektorn när det kan finnas säsongsmässiga variationer i tillgången på tjänster eller praktikleverantören och anpassningar av deras organisatoriska och personalmässiga kapacitet.
6. Studenter kan ha mer flexibilitet i den ordning de utför arbetsuppgifterna i praktiken. Beroende på modellen för onlineläroplanen kan de omdirigeras till att slutföra andra

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

uppgifter för att kunna returnera och slutföra tidigare uppgifter vid en annan tidpunkt. De kan utföra vissa uppgifter i synkront läge och andra i asynkront läge.

7. Handledaren behöver inte fysiskt träffa studentpraktikerna. Om han/hon inte använder t.ex. videokonferenser kommer kommunikationen att vara asynkron, dvs huvudsakligen via e-post, LMS (Learning Management System), utvärderad feedback, telefon, SMS etc. Detta kan vara typiskt för praktikplatser där studenter har kontakt med utbildningsplatsen men ingen ansikte mot ansikte kontakt med handledaren.
8. Studenter på online-praktik har vanligtvis en mentor på plats som stöder dem när det behövs och fungerar som en länk mellan praktikanten, praktikanten och mentorn.
9. Vissa onlineutbildningsmodeller förlitar sig på att instruktören/läraren förbereder innehållet i förväg – kursplanen är komplett och redo för leverans.

Vilka är likheterna mellan ansikte mot ansikte och onlinelärande?

1. Handledare är experter inom sina områden.
2. Handledare bygger relationer med sina praktikanter och skapar en lärandegemenskap.
3. Handledare bedömer adepters arbete genom praktiska uppgifter, skriftliga arbeten, muntliga presentationer och andra former av kunskaps- och färdighetsprövningar.
4. Handledare skapar ytterligare lärresurser för studenter, i samarbete med online-praktikorganisatören.
5. Handledare försöker koppla övningen till den verkliga världen genom virtuella övningsfaciliteter och tillgängliga kompetenser.

I en onlineinlärningsmiljö kan eleverna arbeta i sin egen takt, vilket gör att de kan känna ägarskap till inlärningsprocessen, något som inte alltid är möjligt i undervisning ansikte mot ansikte.

Begreppet virtuell miljö inkluderar virtuellt utrymme, virtuella identiteter, virtuell gemenskap, virtuell kommunikation, virtuell interaktion och virtuella kompetenser.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

Onlinekontakt gör att relationer kan byggas oavsett plats – rumsligt avstånd spelar ingen större roll.

I onlineutbildning kan vi använda olika sociala nätverkssajter (inklusive praktikplatser) vars primära syfte är att förbättra undervisning-inlärningsprocessen. Du kan skapa diskussionsgrupper på sociala nätverkssajter och dedikerade webbplatser för olika grupper. Länkar, resurser, presentationer relaterade till läroplanen, live-kontakter (t.ex. i olika arbetsmiljöer inom HORECA-branschen) etc. kan delas. Eleverna kan också ställa frågor och information kan spåras.

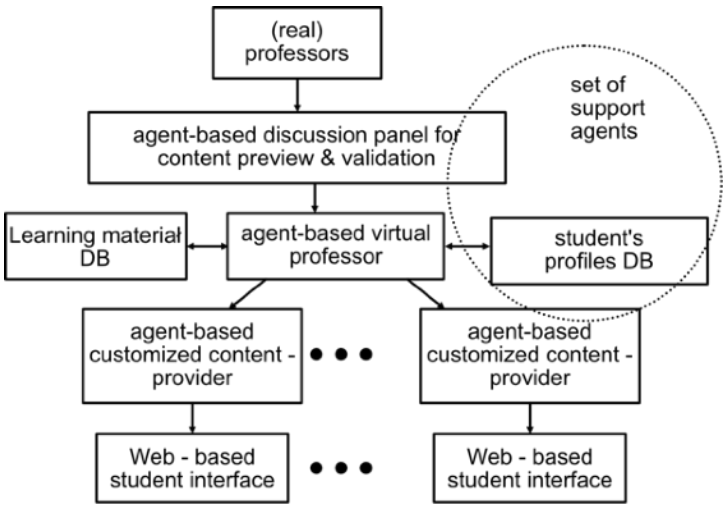
Nyckelaspekter av undervisning genom onlinepraktik:

1. Urvalet av praktikorganisatörer bör vara i linje med deras yrkesprofil och omfattningen av deras kunskap och erfarenhet av att tillhandahålla praktikplatser på heltid, samt tillgången till onlinefaciliteter.
2. Leverantörerna bör väljas enligt följande kriterier: kännedom om miljön, social och kulturell medvetenhet, kvalitetssäkringssystem och icke-diskrimineringspolicy.
3. Utvidga utbudet av praktikplatser som är tillgängliga för studenter utöver vad universitetet kan erbjuda i samarbete med traditionella praktikorganisatörer.
4. Skapande av virtuella, interaktiva undervisningsrum i samarbete med praktikanordnare.
5. Utveckla online läromedel speciellt anpassat för onlinepraktik i samarbete med praktikanordnare, om möjligt kopplat direkt till utbildningsplatsen för att göra arbetsupplevelsen så verklig som möjligt.
6. Tillhandahålla högkvalificerade onlineinstruktörer i områden där specialiserade ansikte mot ansikte-instruktörer inte är tillgängliga.
7. Att tillhandahålla flexibilitet för studenter när det gäller tidpunkten för online-praktikplatser, särskilt med hänsyn till schemaläggningen av andra kurser i studieprogrammet.
8. Tillhandahålla möjligheter till flexibla onlinepraktikplatser för elever i riskzonen, inklusive invandrarungdomar, studenter i isolering (t.ex. på grund av sjukdom), studenter i svåra personliga omständigheter, gravida studenter och de som har

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

svårt att fortsätta sina studier utanför- webbplats – för dessa individer kan praktikplatser online vara den bästa lösningen.

9. Tillhandahålla ECTS-poängåterställningsprogram för dem som inte har genomfört traditionella studentpraktikplatser för att göra det möjligt för dem att slutföra sina studier genom onlinepraktikmöjligheter.
10. Hjälpa studenter som för närvarande presterar under den nivå som krävs att börja komma ikapp genom hybrid (blandad) inlärning med onlinepraktik.
11. Tillhandahålla ytterligare praktiska lektioner online på begäran, vilket är särskilt viktigt i HORECA-sektorn.
12. Öka nivån på undervisningen i yrkestekniska färdigheter genom att integrera den i HORECA-sektorns vetenskapliga och praktiska sammanhang.
13. Tillhandahålla möjligheter till professionell utveckling för instruktörer, inklusive mentorskap och lärande gemenskaper.
14. Utveckla professionella relationer i samband med efterföljande livepraktik genom nätverk mellan instruktörer och studenter.
15. Främja nätverksbyggande online med andra praktikplatser.



Figur 1: *Det virtuella klassrummets arkitektur enligt Vladimir Trajkovik (1998). Denna modell, utvecklad med den senaste tekniken, kan vara lämplig för online-övningar för HORECA-sektorn, där en agentbaserad virtuell lärare är en handledare på plats.*

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

II. SYFTET MED STUDENTARBETSPLACERINGAR

Huvudsyftet med praktiken är att syntetisera teoretiska och praktiska kunskaper som förvärvats inom högre utbildning inom yrkesutbildningsområdet för att lösa specifika yrkesuppgifter, för att bekanta sig med företagens funktion, de ekonomiska, ledningsmässiga och organisatoriska grunderna.

Metodiken för online-studentplaceringar lägger tonvikten på social kompetens utöver yrkeskompetens. De är av särskild betydelse på grund av det faktum att det för närvarande, som ett resultat av låsningen i samband med covid19 och ofta hämning av individuella sociala processer, inte är möjligt att bilda dem naturligt. Flexibilitet i läroplaner, inklusive praktikprogram, är en nödvändig faktor för att implementeras i onlinesfären som en motåtgärd till den låga kvaliteten på utbildningsprocesser i en pandemiålder.The guide recommends the use of the developed materials in the process of distance learning, not only in the form of student practice, but also as a supplement to various subjects and thematic classes. In this way, by becoming an educational resource in the process of directional self-study, it will provide material that can be implemented within the framework of tourism study programmes internationally.

Målen för onlinepraktiken i HORECA-branschen är särskilt:

- förvärva färdigheter i praktisk tillämpning av förvärvade teoretiska kunskaper om organisation och turismförvaltning
- förbereda för självständigt arbete och beslutsfattande
- kunskap om principer för verksamhet och verksamhet hos olika aktörer inom turistnäringen
- bekantskap med marknadsföring och reklamformer för turistnäringen
- bekantskap med omfattningen av tjänster som tillhandahålls av en given enhet och sätt att sälja tjänster
- kännedom om relevant dokumentation och principer för dess underhåll
- förvärva färdigheter inom området arbetsorganisation, korrekt genomförande av aktiviteter på enskilda befattningar
- behärska uppgifter kopplade till kontorsarbetstekniker
- skaffa vanan med en hög kultur av kundservice och flytande användning av främmande språk

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

III. PRAKTIKPROGRAM ONLINE FÖR ELEVER I TURISMNÄRNINGEN

Varaktigheten för onlinepraktiken inom turistnäringen är 14 dagar.

EXEMPEL KÄRNINNEHÅLL FRÅN ONLINE PRAKTIK

INOM TURISTJÄNSTER för förstaårsstudenter

1. Befattning som tjänsteman
    - Tjänstemannens ansvar och arbetsteknik
    - Utrustning av en desk officers arbetsplats
    - Kontaktregler med kontorskund
    - Korrespondens
2. Elektroniska system för drift av turistbyråer
    - Grundprogram för ett kontor
    - Ekonomi- och redovisningsprogram
    - Databas över resebyråns partners
    - Regler för dataskydd
3. Designa kontorets egna event
    - Utgående händelse utomlands
    - Inkommande händelse utomlands
    - Inhemsk händelse
    - Lokala evenemang
4. Regler för samarbete och uppgörelser med transportörer
5. Säljbyråerbjudanden
6. Forma företagets image
7. Principer för att utarbeta en erbjudandekatalog för följande säsong

EXEMPEL KÄRNINNEHÅLL FRÅN EN ONLINEPRAKTIK INOM OMRÅDET

HOTELLTJÄNSTER för andraårsstudenter

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

1. Övergång genom de olika jobbpositionerna (desk officer, receptionist, allround underhållare, chef och andra positioner)
   - Ansvar
   - Arbetsteknik
   - Arbetsstationsutrustning
   - Principer för kundkontakt
   - Korrespondens
2. Elektroniska hotelldriftssystem
   - Grundläggande kontorsprogram
   - Dataskyddsprinciper
3. Specifikationer för att betjäna särskilda kunder
   - Koncernkund
   - Enskild kund
4. Direkt arbete och samarbete i kundservice
5. Principer för samarbete och uppgörelse med partners
6. Säljerbjudanden
7. Forma företagets image

EXEMPEL PÅ DET ORGANISATIONELLA FAKTAPROGRAMMETS GRUNDLÄGGANDE MERITORIELLA OMFATTNING för tredjeårsstudenter

8. Inom ramen för praktiken genomför studenterna uppgifter relaterade till att skaffa, samla in och bearbeta information kopplad till turistmarknaden.
9. Eleverna lär sig om organisationen och funktionen av turismserviceenheter, särskilt omfattningen av deras verksamhet i samband med praktikantens yrkesintressen.
10. Utbildningen omfattar insamling av information om hur turistmarknaden fungerar.
11. Lärlingen ska bearbeta den insamlade informationen och skaffa sig färdigheter att tillämpa den i sitt framtida yrkesarbete.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

IV. LISTA ÖVER KOMPETENSER SOM SKAFFATS AV STUDENTER UNDER PRAKTIK I TURISMINDUSTRIN

Inom ramen för kunskapen, studenten:

- kännetecknar funktionen, strukturen och målen för det virtuella företag där han/hon praktiserar;
- diskuterar kärnan i de dokument som reglerar arbetet i ett virtuellt företag där han/hon utövar;
- karakterisera den materiella omfattningen av aktiviteter som bedrivs i det virtuella företag där han/hon är verksam.

Inom ramen för färdigheter, studenten:

- tillämpar sina kunskaper för att utföra de uppgifter som tilldelats honom/henne;
- hittar, väljer och använder tillgänglig information och material som behövs för att utföra uppgifter i ett virtuellt företag;
- planerar och genomför typiska projekt relaterade till den valda verksamhetssfären för det virtuella företag där han praktiserar;
- upprätthåller dokumentation relaterad till arbetsställning och vidtagna aktiviteter;
- arbetar i en grupp och tar olika roller i den.

Inom ramen för sociala kompetenser ska studenten:

- fullgöra anförtrodda uppgifter på ett ansvarsfullt sätt och säkerställer sin egen och omgivningens säkerhet;
- Följa yrkesetiska regler när du utför anförtrodda uppgifter.

Specifika kompetenser inom området turistledning:

1. Utveckling av program för turistevenemang
2. Beräkning av kostnader för turistevenemang och tjänster
3. Beställning och bokning av turistevenemang och tjänster
4. Samarbete med tjänsteleverantörer inom området för tillhandahållande av turistevenemang och tjänster
5. Hantering av turistevenemang
6. Tillhandahållande av turistinformation

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

7. Användning av marknadsföringsinstrument för att sälja turistevenemang och tjänster
8. Upprätthålla finansiella konton för turistevenemang och tjänster och registrera affärsverksamhet
9. Utarbeta och samla in dokumentation om turisttjänster
10. Användning av branschspecifika datorprogram och system för turisttjänster
11. Att följa arbetssäkerhets-, brandskydds- och miljöskyddsbestämmelser samt ergonomiska krav
12. Tillämpa lagliga regler som rör affärsverksamhet, arbetsrätt och skydd av personuppgifter
13. Användning av främmande språk
14. Organisera arbetet i ett litet team

Specifika kompetenser inom området hotelltjänster:

1. Omfattande service av hotellgäster i enlighet med deras behov, tillämpliga standarder och professionell etik
2. Bokning och försäljning av hotelltjänster
3. Planering och genomförande av marknadsförings- och försäljningsaktiviteter avseende hotelltjänster
4. Använda specialiserade datorprogram medan du utför professionella uppgifter
5. Upprätthålla renlighet och ordning i lokalerna på den anläggning som tillhandahåller hotelltjänster
6. Förbereda och servera frukost enligt utbud och hotellstandard
7. Organisera och tillhandahålla ytterligare hotelltjänster, med hänsyn till gästernas behov och anläggningens standard
8. Att följa arbetssäkerhets- och hygienföreskrifter, brandskyddsföreskrifter, miljöskyddsföreskrifter och ergonomiska krav
9. Tillämpa lagregler som rör affärsverksamhet, arbetsrätt och personuppgiftsskydd
10. Användning av främmande språk och främmande informationskällor
11. Organisera arbetet i ett litet team

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

V. LISTA ÖVER PRAKTISKA UTBILDNINGSRESULTAT FÖR ELEVER I TURISMINDUSTRIN

Tourismledning:

1. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Utveckla program för turistevenemang – studenten:

   - karaktäriserar typer av turistevenemang;
   - diskuterar principer för att organisera och planera turistevenemang, inklusive deras juridiska villkor;
   - har kunskap om Polens och världens turistgeografi
   - har kunskap om natur- och kulturvärden och sevärdheter
   - har kunskap om aktuella trender och utvecklingsriktningar inom turism och rekreation;
   - har kunskap om aktuella trender och utvecklingsriktningar inom turism och rekreation; presenterar urvalet av turistpersonal och uppgifterna och principerna för praktiska aktiviteter för personer som deltar i tjänsten för ett evenemang i enskilda skeden av dess genomförande
   - använder kartografiska studier
   - använder andra informationskällor;
   - identifierar mottagarnas behov och väljer tjänster efter dem
   - skapar planer och program för turistevenemang för olika grupper av mottagare
   - bedömer graden av risk och faror vid anordnande av turistevenemang
   - etablerar kontakter med potentiella partners (ägare av hotell, konferenscenter, transportföretag, etc.)
   - definierar krav på samarbetspartners och medarbetare i samband med organisation av turistevenemang
   - indikerar behovet av att vidareutveckla sina färdigheter inom ovannämnda omfattning;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- kan samarbeta och arbeta i grupp;
- visar kreativitet och konsekvens i förverkligandet av uppgifter;
- förutser effekterna av vidtagna åtgärder.

2. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Beräkning av kostnader för turistevenemang och tjänster – studenten:

- kännetecknar konceptet och kostnadstyperna för turistevenemang;
- kännetecknar faktorer som påverkar priset på turistevenemang och tjänster
- listar principerna för kostnadsberäkning av turistevenemang och turisttjänster.
- beräknar kostnader för enskilda komponenter i ett turistevenemang och en turisttjänst, inklusive kostnader för egna, externa och tilläggstjänster;
- beräknar kostnader för turistevenemang och paket i olika varianter av tid, pris och komponenttjänster;
- förbereder nödvändig dokumentation i omfattningen av beräkningen av turistevenemang och tjänster;
- beräknar kostnader för turistevenemang för grupper och enhetskostnader;
- bestämmer priser för turistevenemang och tjänster;
- beräknar marginaler och moms inom turism;
- indikerar ett behov av att vidareutveckla sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område;
- kan samarbeta och arbeta i grupp.

3. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Beställning och bokning av turismevenemang och tjänster - studenten:

- väljer tjänsteleverantörer för turismevenemang och tjänster;
- upprättar kontakter med potentiella partners (ägare av hotell, konferenscenter, transportföretag, etc.);
- väljer det mest fördelaktiga sättet att försäkra turistdeltagare;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- beställer, bekräftar och annullerar de beställda turisttjänsterna;
- upprättar avtal med enheter som verkar på marknaden för turisttjänster
- gör bokningar för turistevenemang och tjänster, inklusive onlinebokning av tjänster
- använder specialiserade datorprogram för turisttjänster;
- förbereder dokumentation för beställning av turisttjänster;
- Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område;
- kan samarbeta och arbeta i grupp;
- kommunicerar effektivt med partners;
- följer de yrkesetiska reglerna.

4. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Samarbete med tjänsteleverantörer vid genomförandet av turismevenemang och tjänster – studenten:

- diskuterar principerna för samarbete mellan personer som deltar i tjänsten vid ett evenemang med chefer för boende, catering och transportanläggningar;
- definierar kraven på sina partners för att organisera ett turistevenemang;
- beställer, bekräftar och annullerar de beställda turisttjänsterna;
- kännetecknar kontrakt som tecknats med partners;
- förhandlar avtalsvillkor;
- upprättar avtal med enheter som verkar på marknaden för turisttjänster
- diskuterar entreprenörens ansvar för bristande fullgörande och felaktigt fullgörande av förpliktelser
- indikerar behovet av ytterligare utveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning;
- kan samarbeta och arbeta i grupp;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- kommunicerar effektivt med motparter;
- respektera yrkesetiska regler.

5. Lärandemål som behövs för kompetensen: Service av turistevenemang – studenten:

- karakteriserar principerna för turistevenemangsservice enligt dess typ och typ av kundgrupp;
- informerar turistpersonal om det planerade turistevenemanget;
- tillämpar metoder för turistguide och reseledare;
- kännetecknar beteendet i nödsituationer och extraordinära situationer för enskilda personer som betjänar turistevenemanget;
- kan tillämpa lämpliga lösningar och beteendeprinciper i nödsituationer och ovanliga situationer som inträffar under evenemanget;
- diskuterar omfattningen av uppgifter och ansvar för personer som arbetar i tjänsten för ett turistevenemang på olika positioner (reseledare, boende, guide, etc.);
- övervakar hur turistevenemanget fortskrider;
- planerar och organiserar klienternas fritid;
- servar turistevenemang för olika grupper av kunder;
- samarbetar med tjänsteleverantörer vid genomförandet av turistevenemang och tjänster;
- tjänstekonferenser, kongresser, mässor och turismutbyten och andra typer av evenemang;
- följer principerna för kundservice;
- förbereder, underhåller och samlar in dokumentation relaterad till turistevenemang och tjänster;
- tar över och hanterar kunders klagomål under turistevenemang;
- är redo att ta på sig en professionell roll som turistevenemangsarrangör, med medvetenhet om respekt för kundernas bästa och säkerhet;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- Indikerar vikten av korrekt urval av personal för att säkerställa tillfredsställelse för kunder som deltar i ett turistevenemang;
- indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning;
- kan samarbeta och arbeta i grupp;
- kommunicerar effektivt med kunder;
- visar kreativitet i handling.

6. Lärandemål för kompetensen: Tillhandahålla turistinformation – studenten:

- kännetecknar den analoga och digitala delen av det polska turistinformationssystemet;
- definierar turistvärden, turistutveckling och transporttillgänglighet i Polen och utvalda regioner i världen;
- skapar turistinformation om turistattraktioner, turistutveckling och turistprodukter i en viss region;
- skapar och uppdaterar turistinformationsdatabaser;
- ger praktisk information och råd till turister om en viss region i enlighet med principerna för kundservice
- använder olika källor för geografisk information och turistinformation
- samarbetar med aktörer på turistmarknaden;
- förbereder reklammaterial, guider och kataloger över turisttjänster;
- Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning;
- kommunicerar effektivt med kunder;
- respekterar principerna för professionell kultur.

7. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Tillämpa marknadsförings-instrument för att sälja turismevenemang och tjänster – studenten:

- introducerar nya turisttjänster och -produkter på marknaden;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- bestämmer och förhandlar priser på turisttjänster och evenemang
- utvecklar prissättningsstrategier;
- använder befintliga och skapar nya distributionskanaler;
- använder olika marknadsföringsinstrument vid försäljning av turisttjänster och evenemang (reklam, PR, säljfrämjande åtgärder, personlig försäljning, direktmarknadsföring)
- indikerar behovet av ytterligare utveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område;
- kan samarbeta och arbeta i grupp;
- effektivt kommunicerar med motparter;
- respekterar yrkesetiska principer.

8. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Föra ekonomiska räkenskaper över turistevenemang och tjänster och registrera affärsverksamhet – studenten:

- registrerar deltagarnas betalningar och förbereder dokument som bekräftar betalning för turisttjänster och evenemang;
- upprättar kostnadsredovisningar och reglerar kostnader för enskilda turisttjänster som tillhandahålls av tjänsteleverantörer, inklusive kostnader för logi, catering, försäkring, transfer, transport och kostnader för attraktioner och tilläggstjänster
- förbereder redovisning av inkomster och kostnader för ett turistevenemang;
- följer principerna för beskattning av turisttjänster och evenemang
- reglerar kostnader för konferenser, mässor och turismutbyten; - upprättar redovisningar av intäkter och kostnader för turistevenemang
- upprätthåller bokföring av turistevenemang och tjänster, iakttagande av redovisningsprinciperna;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- förbereder fullständig dokumentation relaterad till bosättningar av turistevenemang och tjänster;
- indikerar ett behov av att vidareutveckla sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område;
- kan samarbeta och arbeta i grupp;
- respekterar yrkesetiska principer.

9. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Förbereda och samla in dokumentation om turismförvaltning – studenten:

- registrerar deltagarnas betalningar och förbereder dokument som bekräftar betalning för turisttjänster och evenemang;
- för bokföring av evenemang och turisttjänster, iakttagande av redovisningsprinciperna;
- fyller i fakturor, räkningar, vouchers, betalningsbevis, biljetter i eventmappen;
- indikerar behovet av att vidareutveckla sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning.

10. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Användning av branschspecifika datorprogram och system för hantering av turismtjänster – studenten:

- diskuterar de grundläggande kommandona i ett system som används för att hantera turisttjänster;
- använder specialprogramvara för turisttjänster
- gör omfattande service till en exemplarisk kund med användning av dedikerad programvara;
- visar behov av vidareutveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning.

11. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Efterlevnad av arbetarskydds-, brandskydds- och miljöskyddsföreskrifter samt ergonomiska krav – studenten:

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- känner till grundläggande principer för säkerhet och hygien på arbetet och ergonomi vid hantering av turismtjänster;
- känner till grundläggande principer för att forma arbetsmiljön och mänsklig aktivitet;
- känner till grundläggande metoder, verktyg, tekniker för att analysera och bedöma arbetsmiljö och mänsklig aktivitet;
- identifierar potentiella källor till hot vid en given arbetsstation;
- vet hur man beter sig i farliga situationer och tillämpar säkerhetsregler;
- visar en ansvarsfull inställning till sin egen arbetssäkerhet och andras säkerhet;
- förstår behovet och känner till möjligheterna till egenutveckling av kunskap inom området säkerhet och hygien i arbetet och ergonomi;
- förutser konsekvenserna av sina egna handlingar.

12. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Tillämpning av rättsliga regler, rörande att driva företag, arbetsrätt och personuppgiftsskydd - studenten:

- •har grundläggande kunskaper om entreprenörskap och principerna för att bedriva och bedriva affärsverksamhet;
- känner till källor till ekonomisk lagstiftning, arbetsrätt och personuppgiftslagstiftning och har tillgång till dem;
- löser okomplicerade faktatillstånd inom ramen för ekonomisk lag, arbetsrätt och skydd av personuppgifter;
- förstår behovet av att uppdatera och fördjupa sina juridiska kunskaper inom affärsjuridik, arbetsrätt och personuppgiftsskydd.

13. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Användning av främmande språk – studenten:

- använder informationskällor på främmande språk för att utföra arbetsuppgifterna;
- för ett samtal om typiska ämnen relaterade till yrkesfrågor;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- kan skriva texter kopplade till hans/hennes yrkesuppgifter;
- förstår behovet av att förbättra sina färdigheter i att använda främmande språk.

14. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Organisera arbetet i ett litet team – studenten:

    - har grundläggande kunskaper om personalledning och projektledning;
    - han/hon kan koordinera lagarbete;
    - identifierar fel som begåtts i lagarbetet och anger ett förslag för att korrigera dem;
    - kommunicerar effektivt med andra teammedlemmar;
    - tillämpar metoder för konfliktlösning och förhandling;
    - indikerar behovet av ytterligare utveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning.

Gästfrihetstjänster:

1. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Omfattande service av hotellgäster i enlighet med deras behov, tillämpliga standarder och yrkesetik – studenten:

    - kännetecknar principerna för service av en hotellgäst;
    - karaktäriserar psyko-fysiska egenskaper hos anställda som är nödvändiga för service inom hotellbranschen
    - karaktäriserar möjligheter att lösa konflikter med en hotellgäst;
    - använder olika källor till hotellkunskap;
    - serverar gäster enligt deras specifika behov
    - iaktta kultur- och etikprinciper
    - indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda omfattning;
    - slutför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.

2. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Bokning och försäljning av hotelltjänster – studenten:

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- kännetecknar en hotellreceptionists uppgifter och verktyg;
- bygger erbjudanden anpassade till kategorin av en gäst (individ, grupp, företag);
- Identifierar behoven hos en hotellgäst och väljer utifrån detta ett erbjudande om hotelltjänster till honom/henne;
- väljer marknadsföringsverktyg efter hotelltjänsternas karaktär;
- följa principerna för bokning av tjänster för enskilda gäster och grupper;
- använder systemen för bokning av logitjänster;
- dokumentera processen för bokning av boendetjänster;
- samarbetar med andra hotellavdelningar vid bokning av boendetjänster genom att tillhandahålla nödvändiga uppgifter om de bokade tjänsterna;
- visar behovet av att vidareutveckla sina kunskaper och färdigheter inom detta område;
- slutför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.

3. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Planering och genomförande av marknadsförings- och försäljningsaktiviteter för besöksnäring – studenten:

- kännetecknar de senaste marknadsföringsverktygen som används vid försäljning av hotelltjänster;
- förklarar vikten av ett pro-image arbetssätt;
- använder försäljningsplattformar;
- i marknadsföringsaktiviteter använder sådana verktyg som: sociala medier, produktplacering, innehållsmarknadsföring, CSR, lojalitetsmarknadsföring
- skapar marknadsplaner;
- tillämpar antaganden om marknadsföringsmix vid försäljning av hotelltjänster;
- indikerar behovet av ytterligare utveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område;
- slutför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

4. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Användning av specialiserade datorprogram vid utförande av yrkesuppgifter – studenten:
   - diskuterar de grundläggande funktionerna hos program som används för att utföra professionella uppgifter;
   - utföra professionella uppgifter med användning av dedikerad programvara;
   - indikerar behov av vidareutveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovan nämnda område.
5. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Upprätthålla renlighet och ordning i lokalerna på den anläggning som tillhandahåller hotelltjänster – studenten:
   - kännetecknar arbetsställningarna på hushållsavdelningen;
   - karakteriserar typer av boendeenheter och deras utrustning;
   - karakterisera typer av städarbeten;
   - organiserar hushållspersonalens arbete;
   - övervakar leveransen av städmaterial till hotellet;
   - samordnar arbetet med att förbereda hotellet för att välkomna gäster;
   - följer reglerna för materiellt ansvar avseende anläggningens utrustning och gästernas egendom;
   - följer rutinerna för hantering av föremål som lämnats av gäster;
   - påpekar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående räckvidd;
   - utför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.
6. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Förbereda och servera frukost enligt hotellets utbud och standard – studenten:
   - beskriver typerna av hotellfrukostar;
   - organiserar arbetet för personer som ansvarar för att laga mat;
   - följa principerna för att förbereda menyer;
   - övervakar leveransen av livsmedel till hotellet;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

- indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning;
- slutför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.

7. Läranderesultat som behövs för att uppfylla kompetensen: Organisera och implementera ytterligare hotelltjänster, med hänsyn till gästernas behov och anläggningens standard – studenten:

- beskriver hotellets tilläggstjänster;
- accepterar och utför gästernas beställningar avseende tilläggstjänster;
- organiserar tilläggstjänster enligt beställningen;
- upprättar dokumentation om mottagande och utförande av beställningar på tilläggstjänster;
- indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område;
- utför uppgifter i en grupp och tar olika roller i den.

8. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Efterlevnad av arbetarskydds-, brandskydds- och miljöskyddsföreskrifter samt ergonomiska krav – studenten:

- känner till grundläggande principer för säkerhet och hygien på jobbet och ergonomi i hotellarbete;
- känner till grundläggande principer för arbetsmiljödesign och mänsklig aktivitet;
- känner till grundläggande metoder, verktyg, tekniker för att analysera och bedöma arbetsmiljö och mänsklig aktivitet;
- identifierar potentiella källor till fara vid den givna positionen;
- vet hur man beter sig i farliga situationer och tillämpar säkerhetsregler;
- visar en ansvarsfull inställning till sin egen arbetssäkerhet och andras säkerhet;
- förstår behovet och känner till möjligheterna till egenutveckling av kunskap inom området säkerhet och hygien i arbetet och ergonomi;
- förutser konsekvenserna av sina egna handlingar.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

9. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Tillämpning av lagbestämmelser om bedriva verksamhet, arbetsrätt och personuppgiftsskydd – studenten:
   - har grundläggande kunskaper om entreprenörskap och principerna för att bedriva och bedriva affärsverksamhet;
   - känner till källor till ekonomisk lagstiftning, arbetsrätt och personuppgiftslagstiftning och har tillgång till dem;
   - löser okomplicerade faktatillstånd inom ramen för ekonomisk lag, arbetsrätt och skydd av personuppgifter;
   - förstår behovet av att uppdatera och fördjupa sina juridiska kunskaper inom affärsjuridik, arbetsrätt och personuppgiftsskydd.
10. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Användning av främmande språk och användning av främmande språk informationskällor – studenten:
   - använder informationskällor på främmande språk för att utföra arbetsuppgifterna;
   - håller samtal om typiska ämnen relaterade till yrkesfrågor;
   - kan skriva texter kopplade till hans/hennes yrkesuppgifter;
   - förstår behovet av att förbättra sina färdigheter i att använda främmande språk.
11. Lärandemål som behövs för att uppfylla kompetensen: Organisera arbetet i ett litet team – studenten:
   - har grundläggande kunskaper om personalledning och projektledning;
   - vet hur man koordinerar genomförandet av teamuppgifter;
   - identifierar fel som begåtts i lagarbetet och anger ett förslag för att korrigera dem;
   - kommunicerar effektivt med andra teammedlemmar;
   - tillämpar metoder för konfliktlösning och förhandling;
   - indikerar behovet av ytterligare utveckling av sina kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

VI. UPPGIFTER FÖR STUDENTPRAKTIKHANDLEDERARE OCH MENTORER ONLINE

Online-studentpraktik mentorer inom turismsektorn är vanligtvis personer med branscherfarenhet/anställda från turistnäringen (inklusive gästfrihet) som guidar studenter enligt läroplanen genom de praktiska aspekterna av att arbeta i branschen.

1. Bygga relationer

En av de utmärkande kännetecknen för onlinelärande är att alla interaktioner medvetet måste eftersträvas och uppmuntras. Inlärningsmiljöer online har inte de naturliga sociala möjligheterna, det vill säga de som finns i utbildningsmiljöer helt ansikte mot ansikte. Därför är instrument viktiga för att hjälpa lärare att få kontakt med eleverna på ett sätt som främjar djupt praktikbaserat lärande. Att bygga relationer med studenter i helt onlinemiljöer kan kräva andra och mer målmedvetna strategier än i grupper ansikte mot ansikte, och detta är särskilt tillämpligt på onlineplaceringar.

En av de mest använda strategierna är användningen av kommunikation och feedback skräddarsydd efter individuella elevers behov. Erfarna onlinelärare använder kommunikation för att förmedla till eleverna att de är närvarande på praktikplatser online och bryr sig om praktikanter. Detta görs genom att snabbt svara på studentmeddelanden, vara flexibel i sättet de kommunicerar (e-post, SMS, videosamtal) och individualisera meddelanden med elevers namn och intressen.

Ett annat sätt att bygga relationer med studenter online är att använda effektiva onlineundervisningsmetoder som är direkt relaterade till det relevanta området inom HORECA-sektorn. Strategier som att lägga upp välkomstvideor, visa upp faktiska arbetsstationer, lärares kontaktinformation och kontorstid, tillhandahålla innehåll i flera format, lägga upp ytterligare videor och erbjuda akademiska sessioner på begäran och praktiska korrigerande klasser tjänar till att humanisera relationen med instruktören och läraren. känslan av att bli uppmärksammad och orienterad till effektiv onlineövning. Att skapa interpersonella kontakter med online-studenter, såväl som med deras lokala online-mentor, är avgörande för framgången med online-praktikplatser. Detta kan uppnås genom effektiv individuell kommunikation och gruppkommunikation, uppmuntrande engagemang i

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

virtuella aktiviteter, produktiv och utvecklingsfokuserad feedback och många möjligheter för lärlingar att ställa frågor. Allt detta främjar lärande på ett sätt som är meningsfullt för eleverna.

2. Kommunikation

Effektiv kommunikation främjar en effektfull inlärningsmiljö, antingen ansikte mot ansikte eller online, och är förmodligen den viktigaste (och vanligaste) aktiviteten som onlineinstruktörer ägnar sig åt. Kommunikation kan skapa eller förstöra en bra studentupplevelse. Vi vet att en elevs humör har stor inverkan på deras beteende och akademiska prestationer. Därför är det viktigt att eleverna känner sig positiva till så många aspekter av lärmiljön som möjligt. I motsats till utbildning ansikte mot ansikte, kontrollerar lärare på distans ofta inte många aspekter av onlinemiljön. Att skapa interpersonella kontakter med onlinestudenter är avgörande för deras framgång i onlineutbildning. Det krävs skicklighet, tid, energi och hjärta för att bygga en professionell relation med varje student genom de starkt övningsbaserade ämnesområdena för onlineövning, och därigenom upprätthålla positiv kommunikation med eleverna under hela kursen och bidra till deras framgång.

3. Identifiering av kompetens och behovsförsörjning inom besöksnäringen (HORECA)

Följande är de femton viktigaste mjuka färdigheterna i HORECA-branschen:

1) **Aktivt lyssnande** – avbryta dina egna idéer, acceptera alla kulturella skillnader och försöka förstå exakt vad gästen säger.
2) **Kommunikation** – förmågan att tydligt överföra förståelse och effektivt förklara för kunden vad du planerar att göra i den här situationen och få enighet.
3) **Entusiasm** – kärlek till ditt valda yrke; glädje av ditt arbete kombinerat med ett professionellt förhållningssätt.
4) **Noggrannhet** – ett åtagande att slutföra alla uppgifter som behöver göras är avgörande. Varje förbiseende kan få ett dåligt resultat: från sjukdom, dålig mathantering eller allergier, till en missnöjd kund på grund av vårdslöshet.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

5) **Lagarbete** – förmågan att samordna dina egna uppgifter med andra och att gå in och hjälpa andra när det behövs, visa respekt och tillmötesgå eventuella skillnader.

6) **Att hantera stress på ett hälsosamt sätt** – gästfrihetsbranschen är oförutsägbar, kräver förmågan att hantera förändringar med ett leende, att vara redo för vad som helst.

7) **Ständigt fokusera på kunden** – känna igen kundernas förväntningar och tillhandahålla lämplig service (specialmåltid, fira festligheter, högtider, högtider, etc.).

8) **Att arbeta långa och icke-standardiserade timmar** – kräver en stark arbetsmoral, att se arbetsbelastning som en naturlig del av jobbet; arbete kan också vara mycket fysiskt krävande.

9) **Multitasking** – det finns ett oräkneligt antal uppgifter att utföra, samtidigt som man lyssnar på gäster, arbetar med ett team och utför flera jobbroller; multitasking som en begåvning kan förbättras genom praktikbaserad utbildning.

10) **Kulturell medvetenhet** – detta är nyckeln i gästfrihetsbranschen eftersom många gäster är turister från ett brett spektrum av geografiska, sociala och kulturella bakgrunder; lyhördhet för kulturella skillnader och adekvat kundsupport är en förutsättning för att tillhandahålla kvalitetsservice.

11) **Engagemang för att arbeta** – detta innebär att alltid ge ditt bästa och vara stolt över ditt arbete och en stark övertygelse om att du servar dina kunder efter bästa förmåga.

12) **Språkkunskaper** – detta är en av de viktigaste och mest eftertraktade färdigheterna; arbetsgivare uppskattar att du kan relatera till kunder på ett mer personligt sätt och göra deras upplevelse ännu mer unik och bekväm.

13) **Flexibilitet** – en HORECA-proffs kan växla och vara flexibel i stunden, ta sig an en mängd olika uppgifter och ta itu med vad som helst som behövs; att ha en bred kompetens gör att du kan vara fyndig och oersättlig.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

14) **Pålitlighet** – att ha en "kan göra"-attityd hjälper dig att förbli positiv och gör att de runt omkring dig känner sig hörda och nöjda.

15) **Ärlighet** – var alltid ärlig, även om ingen övervakar ditt arbete; du måste vara en pålitlig person med oklanderligt beteende på jobbet.

De ovannämnda kompetenserna finns inom alla segment av HORECA-sektorn. Det är särskilt viktigt att göra eleverna medvetna om vikten av dessa färdigheter genom att illustrera dem med verkliga exempel, inklusive i online-praktik, koppla dessa färdigheter till specifika uppgifter och fall som livepresentationer och länkar till online-arbetsmiljöer.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

VII. KOMPETENS HOS HANDLEDERARE OCH MENTORER FÖR STUDENTPRAKTIKER ONLINE

Praktikplatser online är en viktig del av onlinelärande, vilket kräver att mentorn har:

1) **kommunikationskompetens** – nödvändiga kunskaper och färdigheter för att möjliggöra effektiv kommunikation med eleven, ge tydliga instruktioner, få feedback; vid distanspraktik är det oerhört viktigt att anpassa sin kommunikationsförmåga för att fungera i en virtuell miljö;
2) **teknisk kompetens** – kunskaper och färdigheter som krävs för att ge praktikanten tillgång till en virtuell miljö där han/hon har möjlighet att uppnå de antagna målen för praktiken; det är nödvändigt att ha en hög grad av sofistikering i användningen av informationsteknik som valts ut för implementering av fjärrpraktik - användning av lämpliga applikationer och virtuella kommunikations- och lärplattformar;
3) **administrativ kompetens** – kunskaper och färdigheter för att säkerställa ett effektivt genomförande av praktiken och effektiv kvalitetsledning av praktiken;
4) **lyhördhet** – kunskaper och färdigheter som krävs för att ge effektiv och effektiv feedback riktad till praktikanterna och till den enhet där kursen och resultatet av yrkesutövningen rapporteras;
5) **övervakning av inlärningsprocessen** – kunskaper och färdigheter som är nödvändiga för korrekt bedömning av de åtgärder som vidtagits av studenten, aktualiteten för slutförandet av enskilda stadier av distansövningen och effektiviteten hos fjärrinlärningsplattformen när det gäller att säkerställa förmågan att uppnå de antagna målen för praktiken;
6) **sociala kompetenser** – en öppen och fördomsfri attityd som svarar på lämpligt sätt på olika personlighetstyper, nationella särdrag etc., förmågan att förstå distansträningsdeltagarnas problem och bekymmer, rikta in sig på individen - distansövningsdeltagaren och gruppen, ta hand om att stödja studenter under genomförandet av praktiken;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

7) **pedagogiska kompetenser** – förmågan att upprätthålla motivationen hos varje deltagare i distansövningen, med hänsyn till målen, hantera interaktionen, korrekt konstruktion och tillhandahållande av feedbackmeddelanden, stödja de olika inlärningsstilarna som representeras av praktikanterna, effektiv planering av praktikanternas lärandestrategier

8) **bedömningsfärdigheter** – nödvändiga för att bedöma kvaliteten på inlärningsprocessen, tillfredsställelse hos praktikantdeltagarna, utvärdering och bedömning av praktiken, spåra studentens framsteg under praktiken;

9) **tids- och stresshanteringskompetenser** – kunskaper och färdigheter som krävs för att hantera stressiga situationer och arbeta under tidspress;

10) **problemlösningskompetens** – kunskaper och färdigheter om: möjligheter att uppstå och lösa problem, planera och införa lösningar som förebygger svåra situationer, införa korrigerande och avhjälpande åtgärder.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

VIII. STUDENT-TUTOR FJÄRRKOMMUNIKATION

Sätt att kommunicera online med eleverna bör spegla mångfalden hos mottagare av distansutbildning. Många synkrona verktyg finns tillgängliga för att öka effektiviteten i kommunikationen med eleverna. Teknik som e-post, texter, webbplatser, elektroniska portföljer, onlineundersökningar och videochattapplikationer (t.ex. Skype och Google Hangout) har gjort kommunikationen mellan handledare och elev mer disciplinerad, effektiv, produktiv och givande för båda parter.

Nedan finns några metoder som kan användas när man kommunicerar med elever.

- **VoiceThread** – http://voicethread.com – är en onlineplattform som låter lärare och elever ladda upp bilder, videor eller dokument, spela in ljud, video eller textkommentarer och sedan bjuda in andra att spela in kommentarer. Du kan använda VoiceThread med elever på en mängd olika sätt, till exempel under introduktionsarbete live, för att granska eller skapa presentationer med bilder, video och ljud.
- **Google Hangouts** – https://plus.google.com/hangouts – är en meddelande-, video- och röstapp. Med meddelandefunktionen kan du ha en privat konversation med en enda klassmedlem, en liten grupp eller prata med alla deltagare samtidigt. Med videofunktionen kan du förvandla en konversation till en videochatt.
- **Wikis** – är ett samarbetsverktyg som tillåter användare att skapa och modifiera sidor med kursrelaterat material. Du kan använda det här verktyget för gruppuppgifter eftersom det är enkelt att identifiera vilka elever som har deltagit i projektet och gjort en insats.
- **GoToMeeting** – www.gotomeeting.com – är programvara för videokonferenser som tillåter användare att samarbeta i realtid. Du kan använda GoToMeeting för att genomföra inlärningssessioner. En whiteboard kan användas för att dela en skärm eller illustrera ett inlärningskoncept. Klassdeltagare kan ansluta till mötet med hjälp av en dator eller smartphone. GoToMeeting låter dig också registrera visning av sessionen vid ett senare tillfälle.
- **Poddsändningsapplikationer** – t.ex. www.spreaker.com – poddsändning, det vill säga en serie ljudfiler kan distribueras regelbundet för att sammanfatta lärandeinnehåll och göras tillgängliga för studenter som en studieguide.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

IX. ORGANISATION OCH BESTÄMMELSER FÖR ONLINEPRAKTIK

EXEMPEL REGLER FÖR FJÄRRARBETSPLATSER I HORECA-INDUSTRIN

§1

Allmänna bestämmelser

1. Arbetspraktik kan genomföras genom användning av metoder och tekniker för distansutbildning (nedan kallad distansplacering) enligt villkoren i dessa föreskrifter.
2. Utbildning genom användning av metoder och tekniker för distansundervisning förstås som en didaktisk process organiserad med användning av infrastruktur och IT-programvara som möjliggör arbete i synkrona och asynkrona system, vilket möjliggör kontakt mellan alla deltagare i processen.
3. Distansplaceringen kan genomföras om den säkerställer uppnåendet av alla lärandemål som anges i det studieprogram som tilldelats praktiken.
4. I ärenden som inte omfattas av dessa bestämmelser ska gällande bestämmelser för praktik tillämpas i enlighet därmed.

§2

Mål för distansarbetspraktik

De viktigaste målen för distansarbetspraktik:

1. praktisk verifiering av teoretiska kunskaper som förvärvats under studierna,
2. lära sig om den professionella miljön, hantera svåra situationer och lösa professionella konflikter,
3. lära känna det specifika med arbete på olika positioner i HORECA-branschen och bekanta sig med olika arbetsverkstäder,
4. få praktisk kunskap om frågor relaterade till den valda specialiseringen inom HORECA-branschen
5. lära känna sina egna möjligheter på arbetsmarknaden, förbereda sig för praktiskt arbete inom HORECA-sektorn,

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

6. forma elevernas kreativitet och innovativitet,
7. etablera professionella kontakter som kan användas när du söker jobb,
8. få erfarenhet av att utföra yrkesuppgifter självständigt och i ett team,
9. forma hög professionell kultur och arbetsorganisation, motsvarande moderna trender inom ekonomi, administration, vetenskap och kultur.

§3

Organisation av distansarbetsplatsen

1. Distansplaceringen sker med hjälp av distansutbildningsmetoder och tekniker som säkerställer synkron och asynkron kontakt mellan de personer som är involverade i placeringen.
2. Före start av distanspraktiken ger praktikantens handledare studenten information om de IT-verktyg som behövs för att genomföra distanspraktiken.
3. Universitetet ger studenten fri tillgång till nödvändiga verktyg under hela distanspraktiken.
4. Endast IT-verktyg som säkerställer adekvat skydd av den behandlade informationen, inklusive personuppgifter, får användas för att utföra distansplaceringen.
5. Vid problem med IT-verktygens funktion rapporterar studenten problemet till handledaren.
6. En student som saknar lämplig datorutrustning eller tillgång till Internet får använda de IT-infrastrukturresurser som ägs av universitetet för att genomföra distansplaceringen.
7. Högskolan ska efter separat överenskommelse med studenten fastställa reglerna för användning av högskoleägd utrustning.
8. Innan du använder ett visst verktyg för distansarbetsplatser bör eleven utbildas i dess användning; utbildningen bör innehålla:
    1) funktionaliteten hos programvaran som används för att utföra de uppgifter som omfattas av placeringen;

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

2) de tekniska åtgärder som vidtagits för att säkra den behandlade informationen, inklusive personuppgifter;

3) den procedur som ska följas i händelse av att ett visst verktyg inte fungerar.

9. Studenten väljer en praktikplats på distans bland de tillgängliga praktikscenarionerna inom följande områden: massturism, fritid, urban affärsturism och hälsoturism samt kulturturism och ekoturism.

10. Arbetspraktik online får ske under sommarlovet och/eller under läsåret, så länge de inte stör undervisningsverksamheten.

11. Villkoren för placering av studenter med grav eller måttlig funktionsnedsättning prövas från fall till fall av den person som ansvarar för leveransen av online-placeringar vid universitetet, med respekt för placeringens totala varaktighet.

§4

Ansvariga personer för anordnande av distansarbetsplatser

1. Handledare för onlinepraktik och de personer och organ som ansvarar för praktik vid ett visst lärosäte ska övervaka och kontrollera onlineplaceringar.

2. Handledare för onlineplaceringar vid en viss lärosäte ska utses av behöriga personer.

3. Uppgifterna för handledare för onlineplacering ska omfatta:

1) genomföra introduktionskurser;

2) genomföra konsultationer;

3) delta i rapporteringsmöten som anordnas av de personer som ansvarar för praktik vid universitetet;

4) granska och ge synpunkter på studentens dokumentation av placeringen;

5) ge ett yttrande om elevens uppnående av ämnets lärandemål.

§5

Rättigheter och skyldigheter för studenter som tar praktik på distans

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

4. Innan du påbörjar distanspraktiken ska studenten tränas i verktygen för att genomföra praktiken med hjälp av metoder och tekniker för distansutbildning.
5. Innan den distansplacerade påbörjas ska studenten skaffa den information som behövs för att praktiken ska kunna genomföras korrekt.
6. Under distanspraktiken är studenten skyldig att:
   1) utföra praktikprogrammet i enlighet med tillämplig läroplan, regler och förfaranden,
   2) kontakt med praktikhandledaren, i enlighet med fastställt schema,
   3) uppfylla hälso- och säkerhetskrav och ergonomiska principer när du arbetar vid en dator.
7. Avbrott i studentens placering på grund av sjukdom eller andra slumpmässiga händelser kommer att resultera i en lämplig förlängning av praktiktiden.
8. I händelse av att studenten grovt bryter mot reglerna för distansplacering, arbetsdisciplin eller inte följer handledarens krav för att yrkesuppgifterna ska genomföras på ett korrekt sätt, kan handledaren för praktiken avskeda studenten från onlineplacering.

§6

Uppföljning av distansarbeten

1. Syftet med att övervaka praktikplatser på distans är att identifiera och verifiera framsteg mot lärandemål, särskilt:
   a) ge feedback på utförda uppgifter,
   b) justera de planerade uppgifterna, om nödvändigt,
   c) förklara hur man utför nya uppgifter,
   d) diskutera sätt att lösa eventuella problem.
2. Övervakning utförs på distans.
3. Uppföljningsschemat bestäms av handledaren tillsammans med studenten.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

4. Mötesfrekvensen mellan handledare och student ska säkerställa en löpande bedömning av utförda uppgifter.
5. Övervakningen av onlineplaceringar måste respektera studentens integritet och säkerställa fullt skydd av hans/hennes personuppgifter.
6. Studenten ska i förväg informeras om de detaljerade reglerna för hur övervakningen ska genomföras, inklusive de verktyg som används för onlinekommunikation och formen för överföring av dokumenten.

§7

Framgångsrikt slutförande av fjärrplaceringar

1. Förutsättningen för framgångsrikt genomförande av en distansplacering är fullgörande av de uppgifter som anges i praktikprogrammet och inlämnande av den dokumentation som universitetet kräver, inklusive utvärderingsformuläret (bilaga 1) och rapporten inom 2 veckor efter avslutad placering.
2. Om studenten underlåter att genomföra praktiken inom angiven tidsfrist eller får ett negativt utlåtande från praktikhandledaren godkänns inte praktiken.

FRÅGEFORMULÄR FÖR FJÄRRARBETSPLACERING

1. Kryssa för lämpligt betyg enligt din åsikt, med 1 som lägst och 5 som högsta:

	1	2	3	4	5
Hur bedömer du hur nöjd du är med praktiken på distans?					
Hur betygsätter du innehållet på distanspraktiken?					
I vilken utsträckning utvecklade du dina yrkeskunskaper?					
I vilken utsträckning kunde du använda de kunskaper du fick på universitetet under distanspraktiken?					

2. Vilka färdigheter har din distanspraktik gjort det möjligt för dig att utveckla?

(Var vänlig lista dem från mest till minst viktigt enligt din åsikt)

……

……

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

……

……

……

3. I vilken utsträckning uppfylldes dina förväntningar på din mentor på värdinstitutionen?

……

……

……

……

……

4. Ser du några brister i din förberedelse inför din framtida karriär?

(Var vänlig lista dem från mest till minst viktigt enligt din åsikt)

……

……

……

……

……

5. Vad har du varit mest nöjd med under din distanspraktik?

……

……

……

……

……

6. Vad har du varit mest missnöjd med under distanspraktiken?

……

……

……

……

……

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

X. ÖVERVAKNING AV ONLINEPRAKTIK

Syftet med att övervaka online praktikplatser är att identifiera och kontrollera framsteg mot utbildningsmål.

Allmänna principer för övervakning av praktikplatser online:

- Praktikplatser online måste övervakas på ett sätt som respekterar praktikantens integritet och fullt ut skyddar praktikantens personuppgifter, oavsett om praktikanten använder privat eller universitetsutrustning för att genomföra fjärrpraktiken.
- Övervakning av online-praktikplatser bör inte kränka integriteten för praktikanten eller praktikantens familj eller hindra användningen av hemmets faciliteter för det avsedda syftet.
- De antagna principerna för övervakning bör definiera dess syfte (motiv), omfattning och sätt för övervakning.
- Reglerna för övervakning av distanspraktik bör ha formen av bestämmelser som tydligt och exakt definierar praktikantens och distanshandledarens rättigheter och skyldigheter.
- Praktikanten bör informeras om övervakningen i förväg.
- Praktikanten ska bekräfta att han/hon är bekant med övervakningen av distanspraktik.
- Omfattningen av övervakningen av fjärrpraktikplatser bör omfatta följande: arbetsprestanda, inventering, underhåll, service eller reparation av den tillhandahållna utrustningen och dess installation, hälsa och säkerhet.
- Sättet på vilket övervakningen bedrivs ska anpassas till praktikplatsens plats och karaktär. Uppföljningen ska vara nära relaterad till de arbetsuppgifter som utförs.
- Övervakningen bör utföras med hjälp av lämplig programvara som enkelt och på ett sätt som inte belastar praktikanten att skicka nödvändig information till praktikhandledaren (tidsregistreringsprogram, programvara för daglig praxisrapportering, telefonkontakt, t.ex. -post).

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

Nedan finns exempel på riktlinjer för att utföra fjärrövervakning av praktikplatser:

1. Identifiera vilken handledningsstil som ges – är du mer en kontrollperson eller föredrar du att eleven ordnar allt själv?
2. Hur och av vem kommer uppgifter om distanspraktik att tilldelas?
3. Hur och från vem kommer feedback ges?
4. När och hur kommer eleven att kunna kommunicera med dig?

Vad bör du vara särskilt uppmärksam på när du planerar distansövervakning?

- frekvens av möten och engagemang för möten av båda parter;
- frekvens av rapportering och återkoppling (hur ofta lämnar studenten in arbete och hur lång tid tar det att få feedback från handledaren);
- kommunikationskanaler - med vilka verktyg och i vilken form information ska skickas mellan student och praktikhandledare;
- krav på den dokumentation som studenten skickar;
- överenskommelse med studenten om arbetsperioder, tillgänglighet och deadlines för inlämning av arbetsresultat (med hänsyn till terminsuppehåll, pass och helgdagar).

Att definiera tydliga regler, principer och verktyg enligt vilka övervakningen av distanspraktik kommer att utföras är till hjälp för att fastställa ömsesidiga förväntningar hos studenten och praktikhandledaren. Det är värt att notera att studenter avstår från virtuella praktikplatser ganska lätt (särskilt när de inte är en obligatorisk del av utbildningen). Dessutom leder ett begränsat personligt engagemang och interaktion med handledaren (inklusive bristande feedback), passiv handledning (där handledaren alltid väntar på att studenten ska initiera kontakt), ensidig kommunikation och brist på utrymme för flexibilitet eller kompetensutveckling till mindre engagemang från studentens sida till praktiken. Tydliga mål, stöd och bra organisation kan hjälpa eleverna att hålla sig motiverade över tid och arbeta effektivt.

Veckorapporter och individuella projektgenomgångar är definitivt motiverande och fördelaktiga för arbetet i hemmet, särskilt när mängden och frekvensen av handledning varken är för sällan eller för ofta. En tydlig struktur och frekvent rapportering säkerställer

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

att handledaren kan ge feedback när framsteg görs, vilket hjälper eleverna på vägen – snarare än att lämna feedback till slutet när projektet har gjort betydande framsteg eller kanske till och med avslutats. Naturligtvis är det viktigt att prestationsuppföljning är i återkopplings- och utvecklingssyfte, snarare än för att utöva kontroll över eleverna. Återkoppling och handledning stödjer kontinuerligt lärande och bidrar ytterligare till att nästa stadier av praktiken framgångsrikt uppnås, vilket säkerställer att den slutförs.

Följande är de frågor som bör tas upp under studentens uppföljande onlinemöten med handledaren:

1. Hur är situationen generellt (ur handledarens och studentens synvinkel)?
2. Arbetsbelastningen.
3. Utvärdering av kommunikation mellan handledare och student och student och andra handledare.
4. Utvärdering av arbetstid/engagemang.
5. Framsteg mot de uppsatta målen.
6. Svara på frågor om uppdrag.
7. Tillhandahållande av feedback.
8. Förklaring av nya uppdrag.

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

XI. BEDÖMNING, RAPPORTERING, VERIFIERING AV ONLINEPRAKTIK

Online praktik är föremål för bedömning för att uppnå lärandemål. Bedömningen utförs av handledaren för onlinepraktik.

Vägledning för praktikbedömare:

1. Förklara hur studenten kommer att bedömas och av vem.
2. Ange omfattning och tidpunkt för bedömningen (endast efter halva tiden och slutlig eller slutlig).
3. Du kan använda följande bedömningsblad för att uppnå lärandemål, som innehåller en detaljerad lista över lärandemål, uppdelade på området turism och gästfrihet.
4. När du bedömer praktiken med hjälp av följande kort, välj för bedömning de lärandemål som är relevanta för studentens arbetsuppgifter i online-praktiken.

Tourismledning

Nr.	**Lärandemål för denna kompetens**	**Bedömning av att bemästra inlärningseffekten** där 1 betyder brist på mastering och 5 betyder full mastering					Metoder för att verifiera inlärningseffekten
		1	2	3	4	5	
Kompetensnamn: Utveckling av program för turismevenemang							
1.	Karakteriserar typer av turistevenemang;						
2.	Diskuterar principer för att organisera och planera turistevenemang, inklusive deras juridiska villkor						
3.	Har kunskap om turistgeografi i Polen och världen						
4.	Har kunskap om natur- och kulturvärden och sevärdheter						
5.	Har kunskap om aktuella trender och utvecklingsriktningar inom turism och rekreation						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

6.	Presenterar urvalet av turistpersonal och uppgifterna och principerna för praktiska aktiviteter för personer som deltar i tjänsten för ett evenemang i olika skeden av dess genomförande						
7.	Använder kartografiska studier						
8.	Använder andra informationskällor						
9.	Identifierar mottagarnas behov och väljer tjänster efter dem						
10.	Skapar planer och program för turistevenemang för olika grupper av mottagare						
11.	Utvärderar risker och faror vid anordnande av turistevenemang						
12.	Knyter kontakter med potentiella partners (ägare av hotell, konferenscenter, transportföretag etc.)						
13.	Definierar kraven på sina partners och medarbetare när de organiserar ett turistevenemang						
14.	Indikerar behovet av vidareutveckling av hans/ hennes kompetens inom ovan nämnda omfattning						
15	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
16.	Förutsäger konsekvenserna av vidtagna åtgärder						
Kompetensnamn: Beräkning av kostnader för evenemang och resetjänster							
1.	Karakteriserar konceptet och typerna av kostnader för turistevenemang						
2.	Karakteriserar faktorer som påverkar priset på turistevenemang och tjänster						
3.	Specificerar principerna för kostnadsberäkning av turistevenemang och tjänster						
4.	Beräknar kostnader för enskilda komponenter i ett turistevenemang och en turisttjänst, inklusive egna kostnader, kostnader för tredje part och extra kostnader						
5.	Beräknar kostnader för turistevenemang och paket med olika tidsvarianter, priser och komponenttjänster						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

6.	Förbereder nödvändig dokumentation för beräkning av turistevenemang och tjänster						
7.	Beräknar kostnader för turistevenemang för grupper och enhetskostnader						
8.	Bestämmer priser för turistevenemang och tjänster						
9.	Beräknar marginaler och moms inom turism						
10.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
11.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
Kompetensnamn: Beställning och bokning av reseevenemang och tjänster							
1.	Väljer tjänsteleverantörer för turismevenemang och tjänster						
2.	Knyter kontakter med potentiella partners (ägare av hotell, konferenscenter, transportföretag etc.)						
3.	Väljer det bästa sättet att försäkra turistdeltagare						
4.	Beställer, bekräftar och avbeställer beställda turisttjänster						
5.	Utarbetar avtal med enheter som verkar på marknaden för turisttjänster						
6.	Utför bokningar för turistevenemang och tjänster, inklusive onlinebokning av tjänster						
7.	Använder specialiserade datorprogram som används inom turismförvaltning						
8.	Förbereder dokumentation relaterad till beställning av turisttjänster						
9.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
10.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
11.	Kommunicerar effektivt med avtalsparter						
12.	Följer yrkesetiska regler						
Kompetensnamn: Samarbete med tjänsteleverantörer vid genomförandet av turismevenemang och tjänster							

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

1.	Beskriver principerna för samarbete mellan personer som deltar i driften av evenemanget med chefer för boende, catering och transporttjänster						
2.	Definierar kraven gentemot sina avtalsparter vid anordnandet av ett turistevenemang						
3.	Beställer, bekräftar och avbeställer beställda turisttjänster						
4.	Karakteriserar avtal som slutits med avtalsparter						
5.	Förhandlar avtalsvillkor						
6.	Utarbetar avtal med enheter som verkar på marknaden för turisttjänster						
7.	Diskuterar entreprenörens ansvar för bristande fullgörande och felaktigt fullgörande av skyldigheter						
8.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
9.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
10.	Kommunicerar effektivt med avtalsparter						
11.	Följer yrkesetiska regler						
Kompetensnamn: Ledning av turistevenemang							
1.	Karakteriserar principerna för turistevenemangsservice beroende på dess typ och typ av kundgrupp						
2.	Ger genomgångar till turistpersonal om det planerade genomförandet av ett turistevenemang						
3.	Tillämpar metoderna för turistguidetjänster och turguidning						
4.	Karakteriserar beteendet i nödsituationer och extraordinära situationer för enskilda personer som servar ett turistevenemang						
5.	Kan tillämpa lämpliga lösningar och uppförandeprinciper i nödsituationer och ovanliga situationer som inträffar under evenemanget						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

6.	Diskuterar omfattningen av uppgifter och ansvar för personer som arbetar i ett turistevenemangs tjänst på olika positioner (reseledare, boende, guide, etc.)						
7.	Övervakar hur turistevenemanget fortskrider						
8.	Planerar och organiserar klienternas fritid						
9.	Hanterar turistevenemang för olika grupper av kunder						
10.	Samarbetar med tjänsteleverantörer vid genomförandet av turistevenemang och tjänster						
11.	Serverar turistkonferenser, kongresser, mässor och utbyten och andra typer av evenemang						
12.	Följer principerna för kundservice						
13.	Förbereder, underhåller och samlar in dokumentation relaterad till turistevenemang och tjänster						
14.	Tar emot och hanterar kundklagomål under genomförandet av turistevenemanget						
15.	Är redo att ta på sig den professionella rollen som en arrangör av turismevenemang, med medvetenhet om att respektera kundernas välfärd och säkerhet						
16.	Indikerar vikten av korrekt urval av personal för att säkerställa tillfredsställelse för kunder som deltar i ett turistevenemang						
17.	Indikerar behovet av vidareutveckling av hans/ hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
18.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
19.	Kommunicerar effektivt med kunden						
20.	Är kreativ i sina handlingar						
Kompetensnamn: Tillhandahålla turistinformation							
1.	Beskriver den analoga och digitala delen av det polska turistinformationssystemet						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

2.	Definierar turistvärden, turistutveckling och transporttillgänglighet i Polen och utvalda regioner i världen						
3.	Utvecklar turistinformation om turistattraktioner, turistutveckling och turistprodukter i en viss region						
4.	Skapar och uppdaterar turistinformationsdatabaser						
5.	Ger praktisk information och råd till turister om en viss region i enlighet med kundtjänstprinciper						
6.	Använder olika källor för geografisk information och turistinformation						
7.	Samarbetar med turismmarknadens aktörer						
8.	Utvecklar reklammaterial, guider och kataloger för turisttjänster						
9.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
10.	Kommunicerar effektivt med kunden						
11.	Följer reglerna för professionell kultur						
Kompetensnamn: Användning av marknadsföringsinstrument för att sälja turismevenemang och tjänster							
1.	Introducerar nya turisttjänster och produkter på marknaden						
2.	Fastställer och förhandlar priser för turisttjänster och evenemang						
3.	Utvecklar prisstrategier						
4.	Använder befintliga och skapar nya distributionskanaler						
5.	Använder olika marknadsföringsinstrument för att sälja turisttjänster och evenemang (reklam, PR, säljfrämjande, personlig försäljning, direktmarknadsföring)						
6.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
7.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
8.	Kommunicerar effektivt med avtalsparter						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

9.	Följer yrkesetiska regler						
Kompetensnamn: Föra ekonomiska räkenskaper över evenemang och resetjänster och registrera affärsverksamhet							
1.	Registrerar deltagarnas betalningar och förbereder dokument som bekräftar betalning för turisttjänster och evenemang						
2.	Utarbetar kostnads-redovisningar och reglerar kostnaderna för enskilda turisttjänster som tillhandahålls av tjänsteleverantörer, inklusive kostnader för hotell, catering, försäkringar, guider, transporter och kostnader för attraktioner och tilläggstjänster						
3.	Förbereder redovisning av intäkter och kostnader för turistevenemanget						
4.	Följer principerna för beskattning av turisttjänster och evenemang						
5.	Reglerar kostnaderna för turistkonferenser, mässor och utbyten						
6.	För bokföring av turistevenemang och tjänster, iakttagande av redovisningsprinciper						
7.	Förbereder fullständig dokumentation om fakturering av evenemang och turisttjänster						
8.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
9.	Kan samarbeta och arbeta i grupp						
10.	Följer yrkesetiska regler						
Kompetensnamn: Upprättande och insamling av dokumentation för turisttjänster							
1.	Registrerar deltagarnas betalningar och förbereder betalningsdokument för resetjänster och evenemang						
2.	För bokföring av evenemang och resetjänster, iakttagande av redovisningsprinciper						
3.	Kompletterar fakturor, kvitton, kuponger, betalningsbevis, biljetter i eventfilen						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

4.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
Kompetensnamn: Användning av branschspecifika datorprogram och system för att stödja turismförvaltning							
1.	Diskuterar de grundläggande kommandona i systemet som används för att hantera turismhantering						
2.	Använder specialistmjukvara för turismhantering						
3.	Med användning av dedikerad programvara, utför komplex service av en exemplarisk klient						
4.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						
Kompetensnamn: Efterlevnad av arbetsmiljö-, brandskydds- och miljöskyddsbestämmelser samt ergonomiska krav							
1.	Kan grundläggande principer för säkerhet och hygien i arbetet och ergonomi inom turismledning						
2.	Kan grundläggande principer för att forma arbetsmiljö och mänsklig aktivitet						
3.	Kan grundläggande metoder, verktyg, tekniker för analys och bedömning av arbetsmiljö och mänsklig aktivitet						
4.	Identifierar potentiella faror vid den specifika arbetsstationen						
5.	Vet hur man beter sig i farliga situationer med hjälp av säkerhetsregler						
6.	Visar ett ansvarsfullt förhållningssätt till sin egen och andras arbetssäkerhet						
7.	Förstår behovet av och känner till möjligheterna till självutveckling av kunskap inom området säkerhet, hygien och arbetsergonomi						
8.	Förutser konsekvenserna av sina egna handlingar						
Kompetensnamn: Tillämpning av affärslagar, arbetsrätt och skydd av personuppgifter							
1.	Har grundläggande kunskaper om entreprenörskap och principerna för att starta och driva företag						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

2.	Känner till källor för ekonomisk, arbetskraft och personuppgiftslagstiftning och kan komma åt dem						
3.	Löser okomplicerade faktatillstånd inom ramen för ekonomisk rätt, arbetsrätt och personuppgiftsskydd						
4.	Förstår behovet av att uppdatera och fördjupa sina juridiska kunskaper inom affärsjuridik, arbetsrätt och personuppgiftsskydd						
Kompetensnamn: Användning av främmande språk							
1.	Använder informationskällor på främmande språk för att utföra uppgifterna i sitt jobb						
2.	Kan föra samtal om typiska ämnen relaterade till yrkesfrågor						
3.	Kan skriva texter kopplade till yrkesuppgifter						
4.	Förstår behovet av att förbättra sina kunskaper i främmande språk						
Kompetensnamn: Organisera arbetet i ett litet team							
1.	Har grundläggande kunskaper om personalledning och projektledning						
2.	Kan samordna lagarbete						
3.	Identifierar misstag som gjorts i teamarbetet och anger förslaget att rätta till dem						
4.	Kommunicerar effektivt med andra teammedlemmar						
5.	Tillämpar metoder för konfliktlösning och förhandling						
6.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom ovanstående omfattning						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

Besöksnäringstjänster

Nr.	Lärandemål för denna kompetens	Bedömning av att bemästra inlärningseffekten *där 1 betyder brist på mastering och 5 betyder full mastering*					Metoder för att verifiera inlärningseffekten
		1	2	3	4	5	
Kompetensnamn: Omfattande service till hotellgäster i enlighet med deras behov, tillämpliga standarder och yrkesetik							
1.	Karakteriserar principerna för att betjäna en hotellgäst						
2.	Identifierar psyko-fysiska egenskaper hos anställda som är nödvändiga för service inom hotellbranschen						
3.	Karakteriserar möjligheter att lösa konflikter med en hotellgäst						
4.	Använder olika källor till gästfrihetskunskap						
5.	Serverar gäster i enlighet med deras specifika behov						
6.	Följer principer om kultur och etik						
7.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
8.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						
Kompetensnamn: Bokning och försäljning av hotelltjänster							
1.	Karakteriserar uppgifterna och arbetsverktygen för en hotellreceptionsanställd						
2.	Bygger erbjudanden anpassade till kategorin gäst (individ, grupp, företag)						
3.	Identifierar hotellgästens behov och väljer utifrån detta ett lämpligt utbud av hotelltjänster						
4.	Väljer reklamverktyg efter karaktären på gästfrihetstjänster						
5.	Följer principerna för bokning av tjänster för enskilda gäster och grupper						
6.	Använder systemen för bokning av hotelltjänster						
7.	Dokumenterar processen för bokning av hotelltjänster						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

8.	Samarbetar med andra hotellavdelningar vid bokning av boendetjänster genom att tillhandahålla nödvändiga uppgifter om de bokade tjänsterna						
9.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
10.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						
Kompetensnamn: Planering och genomförande av marknadsförings- och försäljningsaktiviteter för besöksnäringstjänster							
1.	Karakteriserar de senaste marknadsföringsaktiviteterna som används för att sälja hotelltjänster						
2.	Förklarar vikten av en pro-image-strategi						
3.	Använder säljplattformar						
4.	Använder verktyg som: sociala medier, produktplacering, content marketing, CSR, lojalitetsmarknadsföring i marknadsföringsaktiviteter						
5.	Skapar marknadsplaner						
6.	Tillämpar antaganden om marknadsföringsmix för försäljning av hotelltjänster						
7.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
8.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						
Kompetensnamn: Användning av specialiserade datorprogram vid utförandet av yrkesuppgifter							
1.	Diskuterar de grundläggande funktionerna i program som används för att utföra professionella uppgifter						
2.	Slutför professionella uppgifter med användning av dedikerad programvara						
3.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
Kompetensnamn: Upprätthålla renlighet och ordning i lokalerna på en anläggning som tillhandahåller hotelltjänster							
1.	Karakteriserar jobb inom hushållsavdelningen						
2.	Karakteriserar typer av bostäder och deras utrustning						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

3.	Karakteriserar typer av städarbete						
4.	Organiserar arbetet på hushållsavdelningen						
5.	Övervakar leveransen av städprodukter till hotellet						
6.	Koordinerar arbetet med att förbereda hotellet för gäster						
7.	Följer principerna för materialansvar med avseende på hotellutrustning och gästers egendom						
8.	Följer rutiner för hantering av föremål som lämnats av gäster						
9.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
10.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						
Kompetensnamn: Förbereda och servera frukost enligt hotellets utbud och standard							
1.	Diskuterar olika typer av hotellfrukost						
2.	Organiserar arbetet för de som ansvarar för att laga mat						
3.	Följer principerna för matförvaring						
4.	Följer principerna för att förbereda menyer						
5.	Övervakar leveransen av mat till hotellet						
6.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
7.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						
Kompetensnamn: Organisera och tillhandahålla ytterligare hotelltjänster, med hänsyn till gästernas behov och anläggningens standard							
1.	Beskriver hotellets tilläggstjänster						
2.	Tar emot och utför gästernas beställningar på tilläggstjänster						
3.	Organiserar tilläggstjänster enligt beställning						
4.	Förbereder underlag gällande mottagande och utförande av beställningar på tilläggstjänster						
5.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						
6.	Realiserar uppgifter i en grupp, tar olika roller i den						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

Kompetensnamn: Följ arbetsmiljö-, brandskydds- och miljöskyddsbestämmelser och ergonomiska krav							
1.	Kan grundläggande principer för säkerhet och hygien i arbetet och ergonomi inom hotellbranschen						
2.	Kan grundläggande principer för att forma arbetsmiljö och mänsklig aktivitet						
3.	Kan grundläggande metoder, verktyg, tekniker för att analysera och bedöma arbetsmiljö och mänsklig aktivitet						
4.	Identifierar potentiella källor till hot vid en given arbetsposition						
5.	Kan agera i farliga situationer med hjälp av säkerhetsregler						
6.	Visar ett ansvarsfullt förhållningssätt till sin egen och andras arbetssäkerhet						
7.	Förstår behovet och känner till möjligheterna till självutveckling inom området säkerhet, hygien och arbetsergonomi						
8.	Förutser konsekvenserna av sina egna handlingar						
Kompetensnamn: Tillämpning av företags-, arbetsrätts- och personuppgiftslagstiftningen							
1.	Har grundläggande kunskaper om entreprenörskap och principerna för att starta och driva företag						
2.	Känner till källor för ekonomisk, arbetskraft och personuppgiftslagstiftning och kan komma åt dem						
3.	Löser okomplicerade faktasituationer inom ramen för ekonomi-, arbets- och personuppgiftslagstiftningen						
4.	Förstår behovet av att uppdatera och fördjupa sina juridiska kunskaper inom området affärs-, arbets- och personuppgiftsskydd						
Kompetensnamn: Användning av främmande språk och användning av främmande språkinformationskällor							
1.	Använder informationskällor på främmande språk för att utföra arbetsuppgifterna						
2.	Kan föra ett samtal om typiska ämnen relaterade till yrkesfrågor						
3.	Kan skriva texter kopplade till hans/hennes yrkesuppgifter						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

4.	Förstår behovet av att förbättra sina främmande språkkunskaper						
Kompetensnamn: Organisera arbetet i ett litet team							
1.	Har grundläggande kunskaper om personalledning och projektledning						
2.	Kan samordna lagarbete						
3.	Identifierar misstag som gjorts i teamarbetet och anger förslaget att rätta till dem						
4.	Kommunicerar effektivt med andra teammedlemmar						
5.	Tillämpar metoder för konfliktlösning och förhandling						
6.	Indikerar behovet av ytterligare utveckling av hans/hennes kunskaper och färdigheter inom detta område						

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

XII. ONLINE UTVÄRDERING AV PRAKTIK – FEEDBACK FÖR ELEVER

Den korrekta feedbacken bör innehålla de kriterier inom vilka utvärderingen genomförs och utbudet av aktiviteter som utvärderas. Feedback bör inte gälla alla aktiviteter utan bör begränsas till ett utvalt och tidigare överenskommet utbud av aktiviteter. För att feedback ska få avsedd effekt är det nödvändigt att ge den medan uppgiften som utvärderas fortfarande pågår eller strax efter att den är slutförd.

Effektiv återkoppling syftar till att bestämma graden av förståelse och kompetensutveckling hos studenten för att planera nästa steg för att uppnå lärandemålen.

Effektiv feedback från en handledare är information som:

- fokuserar på kvaliteten på arbetet och/eller lärandeprocesser;
- motiverar och utmanar eleven att vidareutveckla sina kunskaper och färdigheter;
- ger inte beröm, belöning eller straff;
- känner igen vad eleven har gjort bra och identifierar vad som har blivit dåligt förstått eller missförstått;
- fokuserar på kvaliteten på arbetet och relaterar till specifika färdigheter och kunskaper;
- är direkt relaterad till lärandemålen;
- kan talas, kommuniceras med gester eller formaliseras i skrift;
- ges regelbundet och i rätt tid – det måste ges under bedömningsuppgiften eller kort efter avslutad bedömningsuppgift;
- tar hänsyn till elevens individuella behov;
- formuleras efter att frågorna nedan har besvarats:
    1) Vad kan eleven göra?
    2) Vad kan eleven inte göra?
    3) Hur står sig elevens arbete i jämförelse med andra elevers?
    4) Vad kan eleven göra bättre?
- ges vid individuella möten med studenten.

Handledare bör granska kvaliteten på praktikanternas arbete och ge regelbunden och snabb formativ feedback. Framstegsbedömning bör utföras minst en gång i veckan. Informationen som ges till studenterna kan även innehålla en uppdatering av veckans aktiviteter, resultaten av tidigare inlämnade arbeten och annan relevant information om praktikens uppläggning.

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

XIII. ONLINE DIGITALA VERKTYG OCH METODER FÖR HANTERING AV PRAKTIK ONLINE

1. Distansutbildningsmiljön

Distansutbildningsmiljön genom vilken online-distanspraktikplatser levereras är MOODLE-plattformen (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment). Denna fjärrinlärningsmiljö är baserad på Apache, PHP och MySQL eller PostgreSQL och kan nås via webbläsare. En stor fördel med plattformen är att den kan köras på de ledande operativsystemen - Windows, Linux och Mac OS X.[1] Ur implementeringssynpunkt är denna lärmiljö fritt tillgänglig och innebär inga licensköpskostnader. MOODLE är ett av de mest populära och högst rankade öppna Learning Management Systemen i världen.[2]

MOODLE-miljön ger tillgång till avancerade verktyg för att utveckla, implementera och dela kursplaner som täcker praktiska aspekter av utbildning. Internationell kursplanering underlättas av det faktum att miljön är flerspråkig, vilket gör att den kan köras på flera språk beroende på var kursen ges.

I hjärtat av Moodle-miljön finns kurser som innehåller resurser och aktiviteter. Det finns ett tjugotal olika typer av aktiviteter tillgängliga inom kurser (forum, ordlistor, wikis, inlämningsuppgifter, frågesporter, undersökningar, SCORM-spelare, databaser, etc.). Nyckelpunkten i kursdesign och ledning är att varje aktivitet kan anpassas mycket. Den aktivitetsbaserade modellens främsta styrka ligger i att kombinera aktiviteter i sekvenser och grupper som kan hjälpa deltagarna genom lärandevägar. På så sätt kan varje aktivitet bygga vidare på resultaten av tidigare kurser som redan levererats.

Ur onlinepraktikhandledarens synvinkel är de viktigaste delarna av MOODLE-miljön i första hand dess funktionaliteter relaterade till handledning av praktikens framsteg och bedömning av praktikantens kompetenstillväxt. Kalendern som är inbyggd i systemet används för att säkerställa effektiv leverans av praktikschemat och dess individuella delar. Det möjliggör planering och spårning av planerade delar av praktiken och dess framsteg.

[1] https://moodle.org

[2] https://elearningindustry.com/the-best-learning-management-systems-top-list

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

Kalendern möjliggör tilldelning av specifika deadlines för slutförandet av enskilda delar av praktiken, schemaläggning av möten med praktikdeltagarna, etc.

För spårningsändamål har handledaren moduler till sitt förfogande för att rapportera aktivitetsslutförandet för onlineövningsanvändaren och för att övervaka slutförandet av hela kursen.

I tabellen nedan hittar du länkar till ytterligare material relaterat till varje modul i MOODLE-miljön, som är användbara under onlineövningen:

Nr.	Modulnamn	Länk
1.	Leda kurser	https://docs.moodle.org/311/en/Courses
2.	Kurs	https://docs.moodle.org/311/en/Course_homepage
3.	Aktivitetens slutförande	https://docs.moodle.org/311/en/Activity_completion
4.	Betyg	https://docs.moodle.org/311/en/Grades
5.	Kalender	https://docs.moodle.org/311/en/Using_Calendar

2. Kommunikationsverktyg

För att upprätthålla en effektiv kommunikation med användare av praktikplatser online är det viktigt att använda videokonferensverktyg. Beroende på institutionen som övervakar genomförandet av en specifik onlinepraktik, rekommenderas följande plattformar:

1. MS Teams
2. Zoom
3. Cisco Webex

Alla ovanstående applikationer har ett liknande utbud av kommunikationslösningar tillgängliga, inklusive de som är nyckeln till online-praktikleverans:

1. videokonferensanslutningar,
2. chatta,
3. närvarolista,
4. användarskärmdelning,
5. samtalsinspelningsfunktion,

Medfinansieras av Europeiska unionen
Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.
CC BY NC ND

6. fildelningsfunktion.

Dessutom är det viktigt att notera att beroende på resurserna på universitetet som ansvarar för genomförandet av individuella praktikprogram möjliggör dessa plattformar hel eller partiell integration med MOODLE e-lärande miljö, vilket ökar möjligheten till effektiv respons på eventuella problem som uppstår under genomförandet av praktiken.

I tabellen nedan hittar du länkar till instruktionsmaterial som är användbart för att använda de olika plattformarna:

No.	Platformnamn	Länk
1.	Cisco Webex	https://www.youtube.com/c/CiscoSystems/search?query=webex
2.	MS Teams	https://www.youtube.com/c/microsoft365/playlists?view=50&sort=dd&shelf_id=6
3.	Zoom	https://www.youtube.com/playlist?list=PLKpRxBfeD1kGl3UM5cE6oOOFf67mZN0fg

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

LITERATURE

1. Borup, J., R. E. West, and C. R. Graham. "Improving Online Social Presence Through Asynchronous Video." The Internet and Higher Education 15, no. 3 (2012): 195-203. https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.11.001
2. Chronicle of Higher Education, The. (2020, April 10). How will the pandemic change higher education? The Chronicle of Higher Education. https://www.chronicle.com/article/How-Will-the-Pandemic-Change/248474?cid=wsinglestory_hp_1a
3. Dixson, M. D.(2010): "Creating Effective Student Engagement in Online Courses: What Do Students Find Engaging?" Journal of the Scholarship of Teaching and Learning 10, no. 2 (2010): 1-13. file:///C:/Users/User/Downloads/1744-Article%20Text-6523-1-10-20120225.pdf
4. Feldman, E. (2021): Virtual Internships During the COVID-19 Pandemic and Beyond. New Horizons in Adult Education and Human Resources Development. Wiley, https://doi.org/10.1002/nha3.20314
5. Herrington, J., R. Oliver, and T. C. Reeves. "Patterns of Engagement in Authentic Online Learning Environments." Australasian Journal of Educational Technology 19, no. 1 (2002): 279-286.
6. Kim, J. (2020, April 1). Teaching and learning after COVID-19. Inside Higher Ed. https://www.insidehighered.com/digital-learning/blogs/learning-innovation/teaching-and-learning-after-covid-19 Google Scholar
7. Kim, J., Y. Kwon, and D. Cho. "Investigating Factors That Influence Social Presence and Learning Outcomes in Distance Higher Education." Computers & Education 57, no. 2 (2011); 1512-1520.
8. Lumpkin, L. (2020, May 3). Coronavirus blew up summer internships, forcing students and employers to get creative. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/local/education/coronavirus-blew-up-summer-internships-forcing-students-and-employers-to-get-creative/2020/05/03/7f2708ae-83dd-11ea-a3eb-e9fc93160703_story.html Google Scholar

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.

CC BY NC ND

9. McGregor, J. (2020, June 8). Corporate America is taking the internship online this summer. Some experiences can't be replaced. The Washington Post. https://www.washingtonpost.com/business/2020/06/08/corporate-america-is-taking-internship-online-this-summer-some-experiences-cant-be-replaced/Google Scholar
10. Roddy, C. Danielle LalaineAmiet, D.L., Chung, J., Holt, C., Shaw, L., McKenzie, S., Garivaldis, F., Lodge, J.M., and Mundy, M.E. (2017): Applying Best Practice Online Learning, Teaching, and Support to Intensive Online Environments: An Integrative Review. Front. Educ., 21 November 2017 | https://doi.org/10.3389/feduc.2017.00059
11. University of Maryland (2020). Internship guidance during COVID-19. University of Maryland Division of Student Affairs. https://careers.umd.edu/internship-guidance-during-covid-19 Google Scholar

Medfinansieras av Europeiska unionen

Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.