



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

2 0 1 7

Kjære hovedstadens veivisere!

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

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

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

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

*Marianne Borgen
Ordfører*

Innledning

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*VisitOSLO as
Kirkegata 25
N-0105 Oslo*

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

E-post: oslo@visitoslo.com

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

OSLO-GUIDE UTVALGET

Oslo, Februar 2017

Hilde Stoklasa

Christian Lunde
(leder)

Inger Johanne Bryde

Paal Mork

Line Endresen Normann

Kathrine Daniloﬀ

Synne Myhre
(observatør)

Produsert for Oslo-guide utvalget av
Rådhusets forvaltningstjeneste

8. utgave 2017
© Copyright
Oslo-guide utvalget

DEL I: OSLOKUNNSKAP

Merkevaren Oslo		.7
Oslo i dag		7
Byutvikling		8
Festivaler og kulturliv		8
Oslos kulturminner, museer, samlinger, severdigheter og attraksjoner		8
Kunst og kultur i Oslo		9
Oslo Byhistorie		9
Samfunnskunnskap og næringsliv I Oslo		9
Oslos naturressurser, miljø og bærekraft		10
Oslos sports- og idrettsarenaer og arrangementer		10
Oslos aktivitetstilbud		11
Oslo i mediene		11
Reiselivsnæringen i Oslo		11

DEL II: ALLMENNE EMNER

Norgeshistorie		12
Norges kunst- og kulturhistorie		12
Norges samfunnskunnskap, økonomi og næringsliv		13
Nasjonal sports- og idrettskunnskap		13
Turistgeografi		14
Vertskap/service og kundebehandling		14
Førstehjelp		15

DEL III: FORMIDLINGSFERDIGHETER

Formidlingsteknikker		15
Tale/presentasjonsteknikk og mikrofonbruk		16
Guiding – Guiderollen		16

Del IV: SPRÅK

Arbeidsspråk og norskkunnskaper		17
---------------------------------	-------	----

DEL I: OSLOKUNNSKAP

Merkevaren Oslo

Kandidaten skal :

Ha merkekunnskap om Oslo, vite om merke-elementene og aktivitetene for å skape, opprettholde og videreutvikle Oslo som destinasjon.

Kunnskapselementer:

- Fredsbyen
- Festivalbyen
- Barnas by
- Shoppingbyen
- Miljøbyen
- Byens mat- og restauranttilbud
- Kunnskapsbyen
- Konferansebyen
- Gatekunst
- Oslo på lavbudsjett
- Oslo i mediene
- Universitetsbyen

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Oslo i dag

Kandidaten skal:

Til enhver tid være oppdatert og kunne presentere dagens Oslo

Kunnskapselementer:

- Byutvikling
- Byrom
- Møtesteder
- Bydeler
- Bydelshistorie
- Kongefamilien
- Trender

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Byutvikling

Kandidaten skal:

Være oppdatert på og kjenne til Oslos byutvikling

Kunnskapselementer

- Byutviklingsprosjektet
- Fjordbyprosjektet
- Bydelspolitikk
- Trender hos Oslos befolkning

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Festivaler og kulturliv

Kandidaten skal:

Vite om, ha oversikt over og være oppdatert om festivaler og arrangementer i Oslo

Kunnskapselementer:

- Musikkfestivaler
- Teaterfestivaler
- Dans-, film- og sportsfestivaler
- Ha oversikt over og vite hvor slik informasjon er tilgjengelig

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Oslos kulturminner, museer, samlinger severdigheter og attraksjoner

Kandidaten skal:

Kunne guide i og kjenne til byens museer og samlinger – kunne presentere severdigheter og attraksjoner. Være oppdatert på aktiviteter og andre kulturtilbud.

Kunnskapselementer:

- * Oslos museer og samlinger
Faste og temporære utstillinger
- * Historiske og nye monumentalbygg, anlegg og områder
- * Kulturaktiviteter og tilbud

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Kunst og kultur i Oslo

Kandidaten skal:

Kunne formidle byens kulturhistorie på en engasjert og levende måte

Kunnskapselementer:

- Arkitektur
- Litteratur med tilknytning til Oslo
- Teater
- Kulturarenaer
- Musikkliv
- Bildekunst
- Kunstnere med tilknytning til Oslo
- Oslo i dag, nye trender

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Oslos Byhistorie

Kandidaten skal:

Kjenne til og kunne presentere Oslos historie

Kunnskapselementer:

- Oslos opprinnelse
- Middelalderbyen
- Renessansebyen
- Embetsmanns- og handelsbyen
- Industrialisering og befolkningsvekst
- Krig og okkupasjon 1940-45
- Byutvidelser
- Storbyen Oslo

Krav: Ha omfattende kunnskap på området

Samfunnskunnskap og næringsliv i Oslo

Kandidaten skal:

Ha grunnleggende kunnskap om byens næringsliv og samfunnsmessige forhold

Kunnskapselementer:

- * Politiske partier og styresett i Oslo kommune
- * Hovedstadsfunksjoner / offentlige institusjoner
- * Livskvalitet, miljø og livsstil

- * Næringsgrunnlag og næringsvirksomhet
- Utdanninginstitusjoner
- Hvilken betydning har Oslo som miljøby
- Oslo og “den norske velferdsmodellen”
- Dagens Oslo

Krav: Ha *grunnleggende* kunnskap på området

Oslos naturressurser, miljø og bærekraft

Kandidaten skal:

Ha oversikt over byens og regionens naturforutsetninger og miljømessige særpreg

Kunnskapselementer:

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

Krav: Ha *grunnleggende* kunnskap på området

Oslos sport- og idrettsarenaer og arrangementer

Kandidaten skal:

Ha oversikt over Oslos aktivitetstilbudd som idrettsby

Kunnskapselementer:

- Arenaer: sommer, vinter
- Viktige årlige idrettsarrangementer
- Oslos rolle som sports- og idrettsby
- Sportsbragder gjennom tiden
- Sommeridrett /Vinteridrett
- * Kjente idrettsutøvere med tilknytning til Oslo

Krav: Ha *oversikt over/innsikt i* området

Oslos Aktivitetstilbud

Kandidaten skal:

Vite hvilke aktivitetstilbud som tilbys i byen og hvor man søker informasjon

Kunnskapselementer:

- Friluftsliv
- Kunst, kultur og underholdning
- * Mosjons- og rekreasjonstilbud
- * Sightseeing og utflukter
- * Matopplevelser.
- Barn- og familieaktiviteter
- * Festivaler
- * Oslo på lavbudsjett

Krav: *Ha oversikt over/innsikt i området*

Oslo i mediene

Kandidaten skal:

Vite om Oslos eksponering i mediene

Kunnskapselementer:

- I film
- I TV serier
- I bøker

Krav: *Ha oversikt over/innsikt i området*

Reiselivsnæringen i Oslo

Krav: *Ha oversikt over reiselivsnæringen i Oslo*

Kunnskapselementer:

- Reiselivsproduktet Oslo
- VisitOslo
- Trender I Oslos reiseliv
- Næringsaktører

Kandidaten skal:

Ha oversikt over og innsikt i området

DEL II: ALLMENE EMNER

Norgeshistorie

Kandidaten skal:

Kjenne til Norges historie og kunne trekke de historiske linjene frem til dagens Norge

Kunnskapselementer:

- Fornhistorie
- Vikingtid
- Middelalder
- Union med Danmark/eneveldet
- 1814
- Nasjonalromantikk og norsk identitetsbygging
- Union med Sverige / industrialisering/ parlamentarismen/1905
- Det selvstendige Norge
- Krig og okkupasjon 1940-45
- Norge i moderne tid
 - - Kvinnens stilling
 - - Den norske modellen
 - - Det flerkulturelle Norge
 - - Det konstitusjonelle monarki
 - - Norge i oljealderen

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Norges kunst- og kulturhistorie

Kandidaten skal:

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

Kunnskapselementer:

- Begreper og epoker knyttet opp til
 - Norsk bildekunst
 - Arkitektur
 - Litteratur inkludert sagalitteratur, folkediktning og eventyr
 - Sentrale verk og forfattere frem til vår egen tid
- Musikk
- Folkekunst
- Matkultur

Krav: Ha oversikt over/innsikt i området

Norges samfunnskunnskap / økonomi og næringsliv

Kandidaten skal:

Ha oversikt over og innsikt i det norske samfunnet

Kunnskapselementer

- Styresett
- Institusjoner
- Politiske forhold og partier
- Nasjonalsymboler
- Natur og miljø
- Befolkning og besetting
- Livsstil
- Næringsliv
- Utdanning og utdanningsinstitusjoner
- Språk
- Helse og sosiale forhold
- Det flerkulturelle Norge
- Religion
- Forsvar
- Internasjonaleforbindelser
- Kvinnens stilling I samfunnet

Krav: Ha oversikt over /innsikt i området

Nasjonal sport- og idrettskunnskap

Kandidaten skal:

Ha innsikt i Norge som idrettsnasjon

Kunnskapselementer:

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

Krav: Ha oversikt over /innsikt i området

Turistgeografi

Kandidaten skal:

Kjenne til de viktigste reisemålene og attraksjonene i Norge
Turistenes “reason to go”

Kunnskapselementer:

- Norge som opplevelsesreise
- * Norske turistattraksjoner og aktiviteter
- * Landskap
- * Nasjonale turistveier
- * Populære reisemåter
- Nordlys og midnattsol

Krav: Kjenne til/vite noe om området

Vertskap/Service og kundebehandling

Kandidaten skal:

Forstå hvilken betydning godt vertskap og service har for reiselivsopplevelsen
Vite hvilke krav som stilles til en guide som vertskap/serviceutøver

Kunnskapselementer:

- * Hva er vertskap / Hva er god service
- * Guidens rolle som vertskap
- * Guidens rolle som serviceutøver
- * Guidens rolle som relasjonsbygger
- * Være oppmerksom på kundens behov
- Betydningen av det “lille ekstra”
- Etikk og holdninger
- Håndtering av klager
- * Hvordan takle det uventede

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Førstehjelp

Kandidaten skal:

Ha gjennomgått førstehjelpskurs

Kunnskapselementer:

- * Kjenne til oppdragsgivers instruks v/uhell
- * Identifisering og vurdering av førstehjelpstiltak
- * Kjenne til bruk av nødnr. 113
- * Kjenne til lokalisering av førstehjelpsutstyr

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

DEL III: FORMIDLINGSFERDIGHETER

Formidlingsteknikker

Kandidaten skal:

Være en god formidler og fremtre profesjonelt

Kunnskapselementer:

- * Formidlingsteknikker
- * Kommunikasjonsteknikker
- * Hvordan skape og opprettholde interesse og engasjement
- * Relasjonsbygging
- * Atferd og kroppsspråk
- Være oppmerksom på kulturelle forskjeller
- * Takling av stressituasjoner
- * Takling av uventede situasjoner og konflikter

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Tale og presentasjonsteknikk - mikrofonbruk

Kandidaten skal:

- Kunne fremføre et budskap på en engasjerende måte
- Kunne opptre profesjonelt og naturlig
- Kunne bruke mikrofon

Kunnskapselementer:

- Taleteknikk
 - * Presentasjonsteknikker
 - * Stemmebruk og stemmepleie
 - * Visningsteknikker
 - * Mikrofonbruk og -teknikk
 - * Formidling i buss
 - * Formidling til grupper, enkeltpersoner og forsamlinger på ulike besøkssteder.
 - * Bruk av tekniske hjelpemidler
 - * Språk og ordvalg
 - * Håndtering av spørsmål og svar
- ikke kraftuttrykk og negative ytringer

Krav: Ha grunnleggende kunnskap på området

Guiding - Guiderollen

Kandidaten skal:

- Kunne legge opp og gjennomføre ulike typer guideoppdrag.
- Være en god markedsfører for byen

Kunnskapselementer:

- * Organisere oppdrag
- * Framføre budskapet og kommunisere med gruppen
- * Skape og opprettholde interesse og engasjement
- * Disponering og presentasjon av stoff

- * Organisere og lede gruppen
- * Formidle til spesialgrupper og grupper med spesielle behov
- * Samarbeid med oppdragsgiver, guidekolleger, sjåfør og andre aktører
- * Omvisningsteknikk
- * Kjenne buss- og andre sikkerhetsrutiner
- * Kunne bruke voucher
- * Holde tidsrammer og timing

Krav:

Ha grunnleggende kunnskap på området

DEL IV: SPRÅK

Arbeidsspråk og norskkunnskaper

Kandidaten skal:

Snakke arbeidsspråket flytende og idiomatisk korrekt

Forstå og kunne kommuniserer på norsk