

Hurtig-spesifikasjon

NHS 11011:2024

Publisert: 2024-01-12

Språk: Norsk

Guider **Basiskompetanse**

Guides
Core competencies

Referansenummer:
NHS 11011:2024 (no)

© Standard Norge 2023



ICS: 03.080.30, 03.120.20, 03.200.10

Opphavsrettsbeskyttet dokument

Med mindre annet er angitt, kan ingen del av dette dokumentet reproduseres eller brukes i noen form eller på noen måte uten at skriftlig tillatelse er innhentet på forhånd. Dette inkluderer kopiering og elektronisk bruk, som publisering på internett eller et intranett. Enhver gjengivelse som strider mot dette, kan føre til beslagleggelse, erstatningsansvar og/eller rettslig forfølgelse. Forespørsel om gjengivelse rettes til Standard Online AS.

Innhold	Side
Forord	iv
Orientering	v
1 Omfang	1
2 Normative referanser	1
3 Termer og definisjoner	1
4 Oppgaver for en guide	2
5 Kompetanseområder	2
5.1 Vertskapsrolle	2
5.2 Formidlingskompetanse	2
5.3 Gruppeledelse	3
5.4 Førstehjelp og varsling	3
5.5 Sikkerhet og risikohåndtering	3
5.6 Juridisk kompetanse	3
5.7 Bærekraft	3
6 Kursomfang	3
Litteratur	5

Forord

NHS 11011:2024 ble publisert 2024-01-12.

Dette dokumentet er utarbeidet av en arbeidsgruppe med deltagere fra følgende virksomheter:

Arktisk Naturguide / UiT Norges Arktiske Universitet

Den Norske Turistforening

Forum for friluftsliv i høyere utdanning

Høgskulen i Volda

Innovasjon Norge

Lysefjorden 365

NHO Reiseliv

Norges Guideforbund

Norge Klatreforbund

Norges Naturguideforbund

Norges Padleforbund

Norsk Fjellsportforum

Norsk Friluftsliv

Norske Instruktører og guider

Norske Parker

Norske Tindevogleder (NORTIND)

Visit Svalbard

Dokumentet er gyldig i 2 år fra publiseringsdato.

Orientering

Alle guider har behov for grunnleggende basiskompetanse og tilleggskompetanse avhengig av kontekst. Standard Norge har bistått en arbeidsgruppe med å utarbeide Norsk Hurtigspesifikasjon for basiskompetansen til guider.

Tilleggskompetanse er ikke omtalt i dette dokumentet. Slik kompetanse kan omfatte:

- tekniske ferdigheter for å ferdes i naturen;
- spesifikt innhold om kultur, natur, aktiviteter.

Arbeidsgruppen har utarbeidet dette dokumentet for å fremme kvalitet innen turisme og reiseliv. Arbeidsgruppen anser at eksisterende kurs- og utdanningstilbud kan bidra til at guider tilfredsstillere kravene i dette dokumentet uten store tilpasninger.

Det er viktig at guider er bevisste på utfordringer knyttet til tilgjengelighet. Dette er ikke definert som et kompetanseområde, men det kan være behov for tilpasning av program og aktiviteter for å inkludere alle deltagerne.

Det arbeides med å utvikle en godkjenningsordning for guiding tilknyttet reiselivet i Norge. Denne godkjenningsordningen retter seg ikke inn mot aktivitet i frivillige medlemsbaserte organisasjoner.

Litteraturlisten angir standarder, normer, lover, forskrifter og annen litteratur som kan være relevant i forbindelse med bruken av dette dokumentet.

Normativ tekst inneholder krav. Informativ tekst er kun veiledning til leseren. All tekst i forord, orientering og merknader er informativ tekst. Begrepsmerknader i punkt 3 og eventuelle tillegg i dokumentet kan være enten normative eller informative.

Guider - Basiskompetanse

1 Omfang

Dette dokumentet angir krav til grunnleggende kompetanse for guider. Kravene skal støtte opp om god kvalitet på tjenester i en sammensatt sektor med mange aktører.

I tillegg til kravene i dette dokumentet, bør guider ha spesifikk eller teknisk tilleggskompetanse for det programmet de skal gjennomføre. Dette dokumentet spesifiserer ikke krav til slik tilleggskompetanse.

2 Normative referanser

Det er ingen normative referanser i dette dokumentet.

3 Termer og definisjoner

I dette dokumentet gjelder følgende termer og definisjoner.

Standard Norge har en terminologisk database til bruk ved standardisering, som er tilgjengelig på www.standard.no.

3.1

guide

person som leder gjennomføringen av et guideprogram

3.2

guideprogram

plan for omvisning og aktiviteter med deltagere

Begrepsmerknad 1: I reiseliv og turisme er det svært stor variasjon av hva som er aktiviteter.

Begrepsmerknad 2: Aktiviteter skjer på svært mange forskjellige steder.

Begrepsmerknad 3: En deltager har foretatt en påmelding til programmet og akseptert vilkår o.l.

3.3

guiding

planlegge og gjennomføre et guideprogram

3.4

kompetanse

evne til å bruke [kunnskap \(3.5\)](#) og [ferdigheter \(3.6\)](#) for å oppnå tiltenkte resultater

Begrepsmerknad 1: Verdier og holdninger er viktige elementer i guiders kompetanse.

[KILDE: NS-ISO 30401:2018, 3.10 [1].]

3.5

kunnskap

menneskelig eller organisasjonsmessig aktivum som muliggjør effektive beslutninger og handlinger i en kontekst

[KILDE: NS-ISO 30401:2018, 3.25, modifisert [1] – begrepsmerknadene er tatt ut.]

3.6

ferdighet

tillært evne til å utføre en oppgave på en angitt måte

[KILDE: NS-ISO 30401:2018, 3.30 [\[1\]](#)]

4 Oppgaver for en guide

Begrepet guide er gitt en bred definisjon. De etterfølgene punktene i dette dokumentet stiller krav til hva som er basiskompetanse for guider.

Guiden har som oppgave å formidle et innhold om temaet eller programmet. Utover det har guiden en oppgave som vert for det eller de stedene programmet dekker. Denne oppgaven stiller krav til serviceinnstilling, kundebehandling og verdier.

En guide kan gjennomføre et guideprogram selvstendig eller inngå som en del av et større program.

Mange guideprogrammer vil kreve tilleggskompetanse ut over det som spesifiseres i dette dokumentet, for eksempel:

- teknisk kompetanse for å ivareta sikkerhet ved ferdsel i naturen;
- ferdigheter i å mestre aktiviteter som klatring, sykling, padling, brevandring;
- innholdskunnskap om sted, samfunn, kultur og natur som er temaer til formidling.

5 Kompetanseområder

5.1 Vertskapsrolle

En guide representerer noe mer enn seg selv ved guiding. I tillegg til å representere sin virksomhet fungerer en guide ofte som representant for sitt land, region, distrikt, kulturkrets, fagområde eller tradisjon.

En guide skal derfor ha kunnskap om

- samfunn, historie og tradisjoner;
- kultur;
- bærekraft;
- styringssystem, demokrati og institusjoner.

5.2 Formidlingskompetanse

En guide skal kjenne virkningen av variert stemmebruk, kroppspråk, oppførsel og språk som en del av kommunikasjonen med deltageren.

En guide skal kunne formidle på en måte som gir deltakerne ny og bredere kunnskap, og kunne tilpasse språk, stemmebruk og hjelpemidler.

En guide skal ha forståelse for viktigheten av relasjonsbygging som grunnlag for ivaretagelse av deltakerne.

Guiden skal ha god muntlig fremstillingsevne. Språkkunnskap er viktig for informasjon, ledelse og formidling.

MERKNAD 1 Det spesifiseres ikke her hvilke språk en guide skal ha ferdigheter i.

MERKNAD 2 Når det gjelder språkkompetanse refereres det til Det felles europeiske rammeverket for språk [2], som har seks kompetansenivåer: A1, A2, B1, B2, C1, C2.

5.3 Gruppeledelse

En guide skal ha kompetanse i ledelse for å kunne samle og lede deltagerne gjennom programmet og for å kunne håndtere situasjoner som ikke er planlagt i programmet.

Guiden skal kunne håndtere krisesituasjoner, uhell, ulykker og skader.

Guiden skal kunne lede grupper på en trygg og profesjonell måte. Guiden skal observere gruppedynamikken og, ved behov, gjennomføre tiltak slik at alle gjestene får en god opplevelse.

5.4 Førstehjelp og varslings

Guiden skal ha kompetanse i førstehjelp og kunnskap om varslings til nødteater.

Førstehjelpskompetanse skal i alle tilfelle dekke hjerte- og lungeredning (HLR), bruk av hjertestarter og stans av store blødninger.

Guiden skal kunne utøve skadestedsledelse og ivareta sikkerhet for alle deltagerne.

Omfanget av førstehjelpskompetanse skal være tilpasset program og deltagere.

For mange typer guider vil det være behov for tilleggskompetanse innen førstehjelp og varslings.

5.5 Sikkerhet og risikohåndtering

En guide skal ha kompetanse i å

- gjennomføre en risikovurdering før, under og etter gjennomføring av programmet;
- vurdere og redusere risiko eller konsekvenser av hendelser;
- iverksette tiltak for å redusere risiko eller konsekvenser av hendelser.

En guide bør ha god innsikt i egne kunnskaper, ferdigheter og begrensninger, og kunne samarbeide med andre når det blir behov for det.

5.6 Juridisk kompetanse

Guiden skal ha kunnskap om de lover og regler som gjelder for programmet. Dette inkluderer spesielt lokale forhold og forskrifter.

Guiden skal ha kunnskap om hvordan en orienterer seg i lovverket.

MERKNAD Ofte kan det være svært mange lokale forskrifter som gjør seg gjeldende.

5.7 Bærekraft

En guide skal kjenne UNWTOS prinsipper [3] om bærekraft i reiselivet og kunne bruke disse som veiledning i gjennomføring av guideprogram.

6 Kursomfang

For å oppnå kompetansemålene som beskrevet i [punkt 5](#), anbefales det å gjennomføre kurs med omfang som beskrevet i [tabell 1](#). Omfang av de enkelte delområdene er ment som forslag. Det totale timetallet

(300 timer) kan fordeles annerledes. Med «undervisning» menes mottatt undervisning; «trening» omfatter egenstudier og trening under veiledning; «praksis» er selvstendig arbeid for å bygge erfaring.

Tabell 1 — Omfang og foreslått fordeling av timer

Kompetanseområde	Innholdssbeskrivelse	Foreslått omfang
Vertskapsrolle	God faktabasert innsikt i det norske samfunnet Innsikt i lokale forhold slik som historie, natur, næringsliv og landskap Serviceinnstilling og samarbeidsvilje	Undervisning: 40 timer Trening: 16 timer Praksis: 12 timer
Formidlingskompetanse	Kunne skape engasjement ved å tilpasse kommunikasjon og formidling til deltagerne Kunne kommunisere på relevant språk	Undervisning: 24 timer Trening: 32 timer Praksis: 40 timer
Gruppededelse	Gjennomført praktisk trening i ledelse av grupper i uventede situasjoner Kunne analysere situasjonen, innhente informasjon, vurdere, beslutte og iverksette	Undervisning: 24 timer Trening: 16 timer Praksis: 16 timer
Førstehjelp og varsling	Hjerte- og lungeredning Stanse store blødninger Bruk av hjertestarter Varsling til 113 Bruk av utstyr (utenfor GSM-dekning)	Undervisning: 8 timer Trening: 4 timer
Sikkerhet og risikohåndtering	Observere og vurdere omgivelser/risikofaktorer og endre program for å tilpasse situasjonen	Undervisning: 8 timer Trening: 16 timer
Juridisk kompetanse	Kjenne organisering av lov og forskrift Kunne lete frem aktuelt regelverk	Undervisning: 8 timer Trening: 4 timer
Bærekraft	Ivareta og formidle verdier knyttet til bærekraft i forhold til natur og lokal kultur Sosial bærekraft	Undervisning: 16 timer Praksis: 16 timer

Litteratur

- [1] NS-ISO 30401, *Ledelsesystemer for kunnskap — Krav*
- [2] Det felles europeiske rammeverket for språk, Utdanningsdirektoratet, norsk versjon 2011, <https://spraksenteret.osloskolen.no/siteassets/vgs/det-felles-europeiske-rammeverket-for-sprak.pdf>
- [3] 10 prinsipper for et bærekraftig reiseliv, Innovasjon Norge, 2023, <https://business.visitnorway.com/no/barekraftig-reiseliv/10-prinsipper-for-et-barekraftig-reiseliv>

- Norsk Standard fastsettes av Standard Norge og er varemerkebeskyttet.
- Andre leveranser fra Standard Norge, som tekniske spesifikasjoner, workshopavtaler og veiledninger, utgis etter ferdigstilling uten formell fastsetting.
- Standard Norge kan gi opplysninger om innholdet og svare på faglige spørsmål.
- Spørsmål om gjengivelse rettes til Standard Online AS.
- Inntektene fra salg av standarder utgjør en stor og avgjørende del av finansieringen av standardiseringsarbeidet i Norge.
- Mer informasjon om standardisering, standarder, kurs og andre produkter finnes på www.standard.no.

Standard Norge
Postboks 242
1326 Lysaker
Telefon 67 83 86 00
info@standard.no

www.standard.no

Standard Online AS
Postboks 242
1326 Lysaker
Telefon 67 83 87 00
salg@standard.no

Referansenummer:
NHS 11011:2024 (no)

© Standard Norge 2023

