

FERIEMAPPEN

KOMPETENSVÄXLING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Turism!	3
Service & värdskap	5
Från idé till projektplan	9
Finansiering	10

TURISM!

Säkert har du varit turist flera gånger. Kanske har du åkt till någon stad i Sverige för att shoppa eller så har du kanske rest till något annat land? I båda fallen var du turist. Kanske utan att tänka på det.

I sommar kommer du, i ditt arbete, att möta andra människor som är turister. De kan komma från närområdet eller ha rest långväga. Viktigt att tänka på är att alla turister är viktiga – oavsett hur långt de har rest. När de kommer hem från sitt besök på platsen där ni arbetar kommer de sannolikt att berätta för andra människor om det. Därför är det viktigt att besökarna är nöjda. Missnöjda besökare berättar ofta om sitt missnöje till fler personer än nöjda besökare gör.

Det är också bra att tänka på att en besökare sällan bara besöker en plats i ett område. Oavsett om man bara gör en dagsutflykt eller har tagit sig hela vägen från Tyskland så har man liknande behov. Man behöver till exempel äta någonstans. Finns det ingen servering på platsen där ni arbetar kan det vara bra att veta var närmsta restaurang eller café ligger för att kunna tipsa besökarna. Om man som besökare spenderar mycket tid i ett område kan man även vilja ha förslag på andra saker att göra i närheten. Även sådana tips är bra att ha med sig! Är det en mer långväga besökare behöver man ofta sova över någonstans. Kanske har man husvagn eller husbil och vill bo på camping? Eller så vill man bo på vandrarhem eller hotell. Ta reda på vilka campingar, hotell och vandrarhem som finns i närheten av där du arbetar!

Så varför är det så viktigt med turister? I Sverige satsar man idag mycket pengar på att göra Sverige till ett populärt besöksmål. Vi vill att människor från hela världen ska komma hit och uppleva allt det vackra som vi har att erbjuda. Kommer det många turister skapas det många arbetstillfällen eftersom turisterna exempelvis behöver kunna ta sig runt (kollektivtrafik, biluthyrning, kryssningar), bo någonstans (hotell, vandrarhem, campingar), äta (restauranger, caféer, livsmedelsbutiker) och göra saker (museer, historiska platser, nöjesparker m.m.). När man pratar om de olika delarna som en helhet brukar man prata om "besöksnäring".

Den typ av arbetstillfällen som skapas inom besöksnäringen är viktiga för oss i Sverige. Idag har många av våra stora industrier, till exempelvis biltillverkningen, flyttat utomlands eftersom kostnaden för att producera är billigare där. Då dessa arbetstillfällen försvinner behöver vi skapa nya. Det som är bra med turism är att den inte kan förflyttas utomlands. Kommer en besökare till Sverige för att bo på ett vandrarhem är det just det vandrarhemmet, på den platsen besökaren vill bo. Det går med andra ord inte att flytta ett vandrarhem till Kina såsom man kan göra med en fabrik. Men givetvis kan turister välja att åka till andra platser än Sverige. Det är av den anledningen vi måste bjuda alla besökare på ett varmt välkomnande!

Under sommaren kommer ni att arbeta på platser som erbjuder besökare någonting att göra och uppleva. Ni kommer, mer specifikt, att arbeta inom det som kallas "kulturarvet". Kulturarv kan vara sådana saker man kan ta på som till exempel en runsten, en gammal maskin eller byggnad. Men kulturarvet innefattar även immateriella delar, dvs. sådant som man inte kan ta på, som till exempel språk, traditioner, en dans m.m.

Stora delar av Sveriges kulturarv drivs idag av människor som arbetar ideellt. När man arbetar ideellt med något finns det inte alltid tid att genomföra alla idéer man har eller ha öppet så mycket som man önskar. Det behövs samverkan och flera människor för att det ska fungera. Därför är det så bra att just du är här!

Varmt välkommen!

SERVICE & VÄRDSKAP

Idag pratar många om värdskap. Företag, organisationer, destinationer, länder – alla verkar de anse att "ett gott värdskap" är något nödvändigt. Men vad menar man egentligen med "värdskap"?

Begreppet värdskap kommer från ordet värd, dvs. den som bjuder in och tar emot gäster, i sitt hem, på ett hotell eller liknande. Men begreppet används idag i alla typer av verksamheter. Det är ett sätt att möta andra människor på och få dem att känna sig välkomna. Värdskap kan man alltså utöva var som helst och i vilket sammanhang som helst. Men allra tydligast är det inom besöksnäringen, där man jobbar med att ta emot gäster.

Vad är skillnaden på service och värdskap då? Vi tar en busstur som exempel. Om du ska åka buss någonstans så förväntar du dig nog att den ska komma i tid, att det ska finnas en busschaufför som kör och tar emot biljetter, liksom att bussen ska ta dig dit biljetten visar. Detta är service. Men kanske är just den här busschauffören extra trevlig. Hon/han får dig kanske att skratta när du köper biljetten och du känner dig glad när du sätter dig på din plats. Du känner dig välkommen! Det är värdskap.

► Värdskap handlar om att bemöta människor med värme och hjälpsamhet.

På en plats som ett arbetslivsmuseum är det många delar som spelar in för att gästerna ska uppleva ett gott värdskap. Först och främst måste servicen finnas, dvs. spännande föremål/historia för besökare att ta del av, skyltar som folk kan läsa och förstå, toaletter och gärna något att äta, liksom guider och annan personal att ställa frågor till. Att få besökarna att känna sig välkomna handlar om att ge dem det där lilla extra. Fundera över vad det där "lilla extra" skulle kunna vara på din arbetsplats och skriv ner det här nedan:

Alla som arbetar på en plats är en del av besökarnas upplevelse. Om jag som besökare haft en jättetrevlig dag och fin upplevelse, men så i slutet ställer jag en fråga till en värd som ger ett snäsigt och otrevligt svar tillbaka, då är det den upplevelsen jag kommer att gå hem med. Förmodligen är jag inte intresserad av att komma tillbaka och jag kommer troligtvis berätta om denna otrevliga händelse för kompisar och familj, som då inte heller blir intresserade av att besöka platsen.

Ett bra sätt att förbättra sitt värdskap är att fundera över vad du tycker är viktigt när du är på besök hos någon? Vad är viktigt för att du ska känna dig välkommen? Fundera och skriv ner:

Nu har du funderat över vad som är viktigt för dig, men värdskap handlar faktiskt om att ta det ett steg till. Ett gott värdskap handlar om att bemöta människor såsom de vill bli bemötta. Det är ju något som kan vara väldigt svårt att veta och därför handlar värdskap om att lyssna in och känna av den person man möter och agera utifrån det. En sur och otrevlig besökare kanske har haft en jättedålig dag och då kan ett vänligt ord få humöret att vända uppåt igen.

Men vad gör man om en gäst bara är jätteotrevlig? Kunden har alltid rätt brukar man ju säga. Men inte alltid. Man får inte behandla människor hur som helst. Det bästa i en sådan situation är att hålla ryggen rak, andas, behålla humöret och försöka reda ut vad som är problemet. Ibland räcker det med att be om ursäkt, ibland kanske man kan lösa problemet, men ibland går det helt enkelt inte att göra något åt. Kom ihåg att agera som en god värd så har du i alla fall försökt och gjort ditt bästa.

Som feriearbetare representerar du samma verksamhet som övriga som arbetar på platsen. Ni är en helhet oavsett arbetsuppgifter, kunskap och tidigare erfarenheter. Hjälプ och bemöt besökare så som du tror att de vill bli bemötta. Få dem att känna sig välkomna! Det kan vara så enkelt som att le och säga hej. ☺

STORYTELLING . . .

. . . ELLER KONSTEN ATT BERÄTTA SÅ ATT ANDRA LYSSNAR

Kommer du ihåg då du var liten och någon vuxen läste sagor för dig? Var det en bra saga satt du ofta blixstill och tittade intensivt på bilderna i boken (om det fanns sådana). I ditt huvud spelades en liten teaterföreställning upp. Du såg framför dig hur de olika personerna såg ut, hur de pratade, vad de hade för kläder på sig. Kanske fantiserade du vidare kring sagan efteråt? Storytelling är precis det – att förmedla en historia som sätter igång bilder och tankar hos den som lyssnar.

För att tydligare beskriva vad storytelling handlar om ska vi göra en jämförelse med någonting som *inte* är storytelling, nämligen information och fakta.

Information är ett budskap i konkret form. Ofta uttrycker information någon typ av fakta. Till exempel kan det vara en skylt som meddelar vilka öppettider ett museum har eller som informerar om vilket år en viss händelse inträffade. Information är "rakt upp och ned" utan krusiduller.

Tänk dig att du befinner dig på ditt sommarjobb och du ska guida tre besökare runt i området. "Det är ett arbetslivsmuseum," säger du. "Här har man tillverkat kvarnstenar i nästan 800 år." Det du gör då är att informera besökaren om fakta. Om du istället ska berätta en historia inleder du säkerligen på ett annat sätt. Kanske säger du: "Stigen vi går på nu, är samma stig som munkarna vandrade på för 800 år sen. Där fanns en munk som hette Olof som bodde här, ja, närmre bestämt låg hans bostad precis där stigen som du gick på började...". Genom din berättelse får du besökaren att leva sig in i hur det var att leva som munk på den här platsen vid den tiden. Allt du berättar behöver inte vara absoluta sanningar utan bygger kanske på myter och historier som berättats (men glöm inte att det måste vara tydligt om det är sanning eller sagor du berättar!).

Storytelling kan användas i många olika sammanhang. Ett exempel är vid måltider. Om du t.ex. arbetar i caféet på ett industrimuseum så kanske ni endast informerar besökaren om vilken sorts mat ni serverar. Men genom storytelling kan ni förhöja värdet på måltidsupplevelsen genom att förmedla de eventuella berättelser som finns kopplade till maten. Exempelvis om maten som serveras har en historisk koppling till platsen, är närproducerad och kommer från bonden intill osv. Fundera kring hur det kan vävas in i en berättelse!

Oavsett om du guidar, serverar i caféet eller säljer inträdesbiljetter kan du vara en del av att förmedla historier. För att kunna göra det måste du kunna historien själv. Se därför till att läsa på om platsen där du arbetar. Be någon som känner till stället väl att berätta sin historia. Kanske har de själva arbetat på platsen? Kanske har de en farmorsmor som har gjort det? Låt sedan historierna bli en del av ditt arbete i sommar och berätta för alla som vill lyssna!

KREATIVITET

- ATT LÖSA PROBLEM OCH KOMMA PÅ NYA IDÉER

Ordet "kreativitet" kommer från latin och betyder ungefär "att skapa". Ibland används ord som "påhittigt" och "nytänkande" för att beskriva innebörden av ordet "kreativitet".

Att vara kreativ kan enklast beskrivas med att man hittar lösningar på problem. Kanske finns det en soptunna där locket hela tiden blåser av då det blåser mycket? Kanske har någon lagt en sten på locket för att få det att ligga kvar, men trots det blåser locket av? För att lösa problemet med locket måste du sannolikt angripa problemet på ett annat sätt än man tidigare gjort. Kanske behöver soptunnan inte stå just där den står idag, eftersom det uppenbarligen är ett ställe där det blåser mycket? Kanske kan man konstruera någon typ av lina som gör så att locket fäster vid själva tunnan och inte blåser iväg? Då du tänker kreativt hittar du nya lösningar.

När man säger ordet "kreativitet" tänker man ofta på någon specifik person som man tycker är bra på att komma på idéer. Men faktum är att alla människor kan vara kreativa. Vi måste bara bestämma oss för det.

När du som litet barn satt ner för att rita hade du inga problem att komma på vad du skulle rita. Du ritade figurer i glada färger och brydde dig inte särskilt mycket om ifall de var realistiska eller inte. Idag är det troligtvis inte samma sak. Om du ska rita något tar det säkert längre tid för dig att komma på vad du ska rita. Kanske blir du irriterad för att du inte blir nöjd med det du ritar, du tycker inte att det blir tillräckligt realistiskt? Det beror på att vi, när vi blir äldre, blir mer medvetna om omvärldens förväntningar och förhåller oss till dem. Vi vet vad omgivningen tycker är "fult" eller "snyggt". Genom att träna på att rita kan vi bli bättre på det och efter ett tag känner vi oss säkrare och vågar oss på att rita saker som vi inte helt behärskar. Precis på samma sätt är det med andra problem. Träna vi vår hjärna på att vara problemlösare kommer det gå snabbare och snabbare för dig att komma på bra lösningar.

Ta tillfället i akt i sommar att öva på att lösa problem som uppstår!

Ur problemlösning kan det komma nya idéer. Alla idéer kanske inte är lika lätta att genomföra som att byta plats på en soptunna. Kanske får du, under ditt sommarjobb, en idé om att anordna en spelkväll eller göra i ordning en lek miljö för barn? Ta med dig idén och berätta för andra som arbetar på platsen om din idé. Kanske har de tips på hur du ska genomföra den? Kanske har de tips på hur din idé kan utvecklas och bli bättre? Tänk på att de bästa idéerna kommer man sällan på själv utan tillsammans med andra!

FRÅN IDÉ TILL PROJEKTPLAN

Om du har kommit på en idé om ett arrangemang som du verkligen vill genomföra, ihop med andra som är verksamma på platsen eller på egen hand, är ett bra första steg att formulera idén i text. På så vis kan du utveckla idén för dig själv och lättare visa upp för andra vad du tänker dig. Ett bra första steg för din projektidé är att skriva en projektplan, något som också behövs om du vill söka pengar som kanske behövs för att genomföra din idé.

En projektplan är ett dokument som skrivs i syfte att beskriva vad man ska göra och hur man ska göra det. Genom att planera sitt projekt blir det mer överskådligt och lättare för andra att förstå. Projektplanen är ett arbetsdokument som det är helt okej att gå in och ändra i under tiden du arbetar med ditt projekt. Projektplanen är ett bra sätt att stämma av så att man har kommit så långt som man planerat, så att pengarna man har räcker till det som beräknats m.m.

► **Bakgrund**

Börja med att skriva bakgrunden till idén. Hur kom du på den? Varför brinner du för den? Vad vill du att den resulterar i? Skriv lite om förutsättningarna för projektet och annat som kan vara bra för en oinsatt att känna till innan man fortsätter att läsa projektplanen.

► **Syfte**

Vad är syftet med projektet? Varför vill du/ni genomföra det?

► **Mål**

Vad har du/ni för mål med projektet? Vad ska det resultera i? Kom ihåg att mål ska vara konkreta och mätbara, tex. Vi vill få 100 besökare till arrangemanget.

► **Målgrupp**

Vilka är din målgrupp? Vilka ska komma på ditt arrangemang? Var så specifik som möjligt. Ju mer du vet om din målgrupp, desto lättare blir det att utforma ett arrangemang som även andra kommer att gilla.

► **Projektidé**

Beskriv projektidén. Vad är det du/ni ska göra?

► **Tidplan**

Vad ska göras när? Skriv ner alla steg från idag till projektets genomförande.

► **Budget**

Vad kommer det att kosta? Tänk på att du kan söka finansiering från t.ex. KulturUngdom för ett projekt du vill genomföra!

Eftersom kan man fylla på projektplanen med fler rubriker. En viktig fråga är marknadsföring. Hur ska ni nå ut med information om arrangemanget och få folk att komma? Studieförbundet ABF har tagit fram en handledning för arrangörskap som heter "Arrangöra". Den hittar du gratis i deras webbutik: <http://webbutik.abf.se/>

FINANSIERING

KulturUngdom

KulturUngdom är en ideell förening som startade 1994 och har som uppgift att stötta ung kultur och unga kulturutövare. Genom KulturUngdom kan du som är mellan 13-26 år och bor inom Västra Götalandsregionen söka K-Pengar och få annat stöd för att förverkliga dina idéer. Ditt arrangemang måste vara av kulturellt slag, men kan handla om allt från teaterföreställningar till LAN!

På KulturUngdoms hemsida kan du läsa mer om vilka kriterier som gäller och få hjälp med att göra en ansökan. Om du gör en ansökan på upp till 10 000 kr så får du besked inom bara en-två veckor!

Läs mer på: www.kulturungdom.se

Du kan också skicka ett mail eller ringa:

E-mail: info@kulturungdom.se

Telefon: 031-848880

Ungdomsstyrelsen

Hos Ungdomsstyrelsen kan du bland annat söka stöd för Ungdomsinitiativ. Pengarna kan du söka om ni är minst fyra personer som arbetar tillsammans med er projektidé. Deadlines för ansökan under 2013 är 1 maj och 1 oktober. Du kan få stöd från Ungdomsstyrelsen med att skriva ansökan. Hos Ungdomsstyrelsen kan du också söka bidrag för att exempelvis åka på utbyte till ett annat Europeiskt land.

Hemsida: www.ungdomsstyrelsen.se

E-mail: info@ungdomsstyrelsen.se

Telefon: 08-462 53 50

Studieförbund

I Sverige finns många olika studieförbund, t.ex. ABF, Studieförbundet, Vuxenskolan, Folkuniversitet, Senus m.fl. Studieförbunden kan hjälpa dig om du t.ex. vill arrangera en studiecirkel för att lära dig mer om något visst område, bygga något, sätta upp en teater m.m. Genom det bidrag ni får som en studiecirkel kan ni exempelvis hyra lokal eller köpa in material. Studieförbunden kan också hjälpa till om ni ska ordna ett kulturarrangemang. Då kan ni också få hjälp och stöd i planeringsprocessen och finansiering av exempelvis trycksaker och material.

Se respektive studieförbunds hemsida för mer information. Vilket studieförbund finns närmast dig?