Mara-alan yleiset kompetenssit, päivitetty 2016

Arenen Marataverkostossa

Palvelukulttuuriosaaminen

* osaa soveltaa vieraanvaraisuutta (Hospitality) alan keskeisenä arvona ja menestystekijänä palveluliiketoiminnassa
* osaa suunnitella, tuottaa ja kehittää kannattavia ja asiakaslähtöisiä Mara-alan palveluja
* osaa valita esteettiset ja eettiset ratkaisut palvelutoimintaan (palvelutuotteet, tilat, toimijat ja viestintä)
* osaa analysoida asiakkuuksia ja osaa hyödyntää/käyttää asiakasymmärrystä palvelumuotoilussa

Palveluliiketoiminta- ja esimiesosaaminen

* osaa myydä ja kehittää palvelutuotteita asiakaslähtöisesti ja kannattavasti
* osaa mallintaa ja soveltaa palveluprosesseja
* osaa soveltaa strategia-ajattelua palveluliiketoiminnan ohjauksen välineenä (liiketoiminnan käsitteet, ajattelumallit, eettisyys liiketoiminnassa)
* toimii yrittäjämäisesti
* osaa johtaa omaa ja työyhteisön toimintaa
* hyödyntää taloudellisia tunnuslukuja liiketoiminnan kehittämisessä
* osaa käyttää soveltuvaa teknologiaa ja hyödyntää digilisaatiota palveluliiketoiminnassa

Globaaliymmärrys

* toimii vastuullisesti
* toimii tuloksellisesti monikulttuurisissa organisaatioissa
* hyödyntää ennakointitietoa palveluliiketoiminnan kehittämisessä

