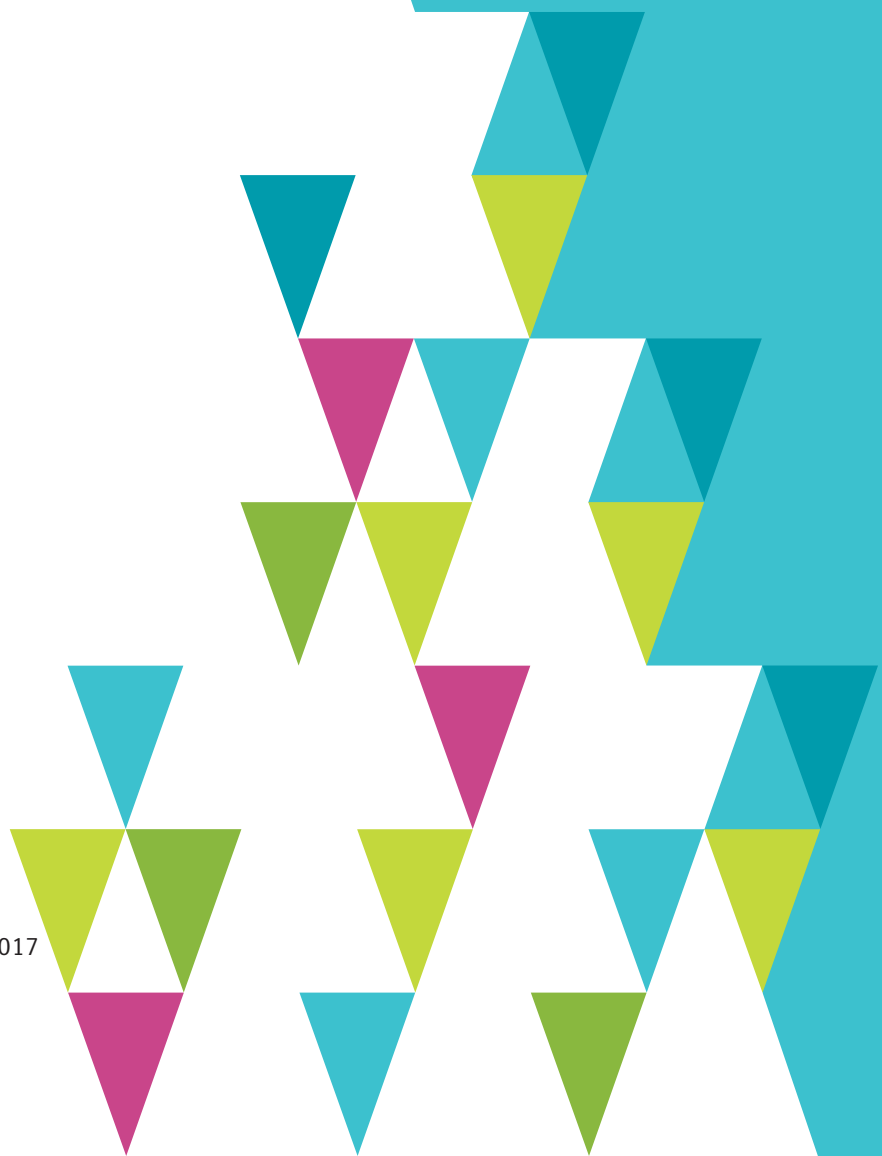


GCSE

Sonraíocht GCSE CCEA

Fóillíocht, Taisteal agus Turasóireacht

Le teagasc den chéad uair ó Mheán Fómhair 2017
Le measúnú den chéad uair Samhradh 2018
Le bronnadh den chéad uair Samhradh 2019
Cód Ábhair 0004



Clár Ábhair

Is é atá sa doiciméad seo, aistriúchán ar Chaibidil 3, Inneachar Ábhair, den tSonraíocht.

3 Inneachar Ábhair

3.1	Aonad 1: An Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta a Thuiscint	3
3.2	Aonad 2: An Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta a Chur Chun Cinn agus a Chothú.	13
3.3	Aonad 3: Obair a dhéanamh sa tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta	23

Cód Ábhair	4610
QAN (Cúrsa Iomlán)	603/1248/8
QAN (Gearrchúrsa)	603/1249/X

Foilseachán CCEA © 2017

Tá an tsonraíocht seo ar fáil ar líne ag www.ccea.org.uk

3 Inneachar Ábhair

Tá an cúrsa seo roinnte ina thrí aonad againn. Taispeántar anseo thíos an t-inneachar do gach aonad agus na torthaí foghlama a bhaineann leo.

3.1 Aonad 1: An Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta a Thuiscint

Déantar fiosrú san aonad seo ar an ról tábhachtach atá ag an fhóillíocht, an taisteal agus an turasóireacht i sochaí an lae inniu agus iad ina n-earnáil fáis go fóill i ngeilleagar na Ríochta Aontaithe. Fiosraíonn daltaí an réimse gníomhaíochtaí atá ann do dhaoine le sult a bhaint astu ina n-am saor. Sainnithníonn siad na heagraíochtaí a úsáideann daoine faoi choinne fóillíochta, taistil agus turasóireachta, chomh maith leis na saoráidí agus na nithe is díol spéise do chuariteoirí.

Is scrúdú scríofa é an measúnú don aonad seo ina bhfuil ceisteanna le freagairt ghairid agus ceisteanna scríbhneoireacht shínte araon. Amharc ar Roinn 7 le tuilleadh sonraí a fháil.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Na coincheapa fóillíochta, taistil agus turasóireachta</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • an téarma fóillíocht a shainmhíniú mar réimse gníomhaíochtaí a dhéanann daoine ina n-am saor ar mhaithe le sult agus tuiscint a bheith acu gurb ionann gníomhaíocht fóillíochta do dhuine amháin agus obair do dhaoine eile; • eolas agus tuiscint a léiriú go bhfuil an iliomad cineálacha gníomhaíochtaí fóillíochta ann agus is féidir iad a rangú mar: <ul style="list-style-type: none"> – gníomhaíocht éighníomhach amhail léitheoireacht nó ag féachaint ar imeacht spóirt; – gníomhaíochtaí gníomhacha, amhail siúl nó spórt a imirt; – gníomhaíocht taobh istigh amhail damhsa nó gleacaíocht; – gníomhaíocht taobh amuigh amhail peil nó sciáil; – gníomhaíocht uisce amhail snámh nó seoltóireacht; – gníomhaíocht a dhéantar sa bhaile amhail amharc ar an teilifís nó garraíodóireacht; agus – gníomhaíocht a dhéantar as baile amhail dul chuig an phictiúrlann nó ithe amuigh; agus • antéarma turasóireacht a shainmhíniú mar ghníomhaíochtaí daoine a imíonn ón ghnáth-thimpeallacht acu ar feadh tréimhse nach faide ná bliain amháin í agus a thaistealaíonn chuig háiteanna ina stopann siad ar chúiseanna fóillíochta, gnó nó eile agus tuiscint a léiriú gur chuid riachtanach den turasóireacht é rún an taistealaí le filleadh ar an bhaile i ndiaidh na cuairte.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Na coincheapa fóillíochta, taistil agus turasóireachta (ar lean.)</p> <p>Cineálacha turasóireachta</p> <p>An fáth a n-úsáideann daoine saoráidí fóillíochta agus turasóireachta</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • idirdhealú a dhéanamh idir cuairteoir (duine a théann ar cuairt ar feadh tréimhse níos lú ná 12 uair an chloig agus nach stopann thar oíche) agus turasóir (duine a thaistealaíonn taobh amuigh dá ghnáth-thimpeallacht faoi choinne fóillíochta, gnó nó eile agus a stopann ar feadh oíche amháin ar a laghad); • eolas agus tuiscint a léiriú ar chineálacha éagsúla turasóireachta: <ul style="list-style-type: none"> – isteach (daoine ag teacht chuig tír óna dtír féin nó ó thír eile nach a mbaile féin í faoi choinne fóillíochta nó turasóireachta); – amach (daoine ag imeacht óna dtír féin le taistil chuig tír eile faoi choinne fóillíochta nó turasóireachta); agus – intíre (daoine ag taisteal ina dtír féin faoi choinne fóillíochta nó turasóireachta); • anailís a dhéanamh ar na fáthanna a mbíonn daoine ag baint úsáid as saoráidí fóillíochta agus turasóireachta, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – siamsaíocht; – mar chaitheamh aimsire, lena n-áirítear gníomhaíochtaí sainspéiseanna amhail éanbhreathnú; – le suaimhneas a dhéanamh; – le bualadh le daoine agus le bheith ag ithe amuigh; – sláinte agus folláine; agus/nó – le haghaidh foghlaim nó le scileanna a fheabhsú; agus

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Tosca a théann i bhfeidhm ar rogha na gníomhaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • anailís a dhéanamh ar na tosca a théann i bhfeidhm ar rogha na gníomhaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht: <ul style="list-style-type: none"> – aoisghrúpa; – grúpa socheacnamaíoch; – patrúin saoire; – cairde agus teaghlach; – treochtaí agus faisean; – fáil ar iompar; – rogha phearsanta agus ábhar spéise pearsanta; agus fáil ar shaoráidí. – fáil ar shaoráidí.
<p>Fáthanna le cuairteanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar na príomhchúiseanna le cuairteanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – dul ar laethanta saoire; – amharc ar na radhairc; – cuairt ar ní is díol spéise; – cuairt a thabhairt ar chairde nó ar dhaoine muinteartha; – dul chuig imeacht spóirt nó chultúrtha mar dhuine den lucht féachana nó mar rannpháirtí; agus – gnó;
<p>Comhpháirteanna de thionscal na fóillíochta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar an chomhpháirt spóirt agus aclaíochta áineasa de thionscal na fóillíochta agus na gníomhaíochtaí a tharlaíonn i saoráidí amhail; <ul style="list-style-type: none"> – ionaid fóillíochta; – clubanna sláinte agus giomnáisiamáí príobháideacha; – ionaid agus láithreacha spóirt; – clubanna spóirt (poiblí agus príobháideacha); agus – lárionaid sciála; • eolas agus tuiscint a léiriú ar shaoráidí ealaíona agus siamsaíochta a dtugann daoine cuairt orthu faoi choinne suilt amhail: <ul style="list-style-type: none"> – dánlanna; – iarsmalanna; – pictiúrlanna; agus – amharclanna;

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Comhpháirteanna de thionscal na fóillíochta (ar lean.)</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar áiseanna áineasa faoin tuath do chaithimh aimsire allamuigh, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – páirceanna tuaithe; – páirceanna foraoise; – lárionaid ghníomhachtaí allamuigh; agus – páirceanna campála agus carbhán; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar sheirbhísí agus eagraíochtaí a thacaíonn le gníomhaíochtaí fóillíochta a dhéantar sa bhaile amhail: <ul style="list-style-type: none"> – léitheoireacht; – ag amharc ar scannáin; – cluichíocht; – na meáin shóisialta; – DFÉ; agus – garraíodóireacht. • eolas agus tuiscint a léiriú ar ghníomhaíochtaí súgartha do pháistí agus ar na saoráidí speisialta tógtha ar mhaithe le sult na bpáistí amhail: <ul style="list-style-type: none"> – láithreacha bogshúgartha; – páirceanna scátála; – páirceanna súgartha; • eolas agus tuiscint a léiriú ar réimse saoráidí lónadóireachta agus ar na seirbhísí a chuireann siad ar fáil amhail: <ul style="list-style-type: none"> – bialanna, lena n-áirítear bialanna óstán; – tob-bhialanna; – caiféanna; agus – bialanna gasta;
<p>Comhpháirteanna de thionscal an taistil agus na turasóireachta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar thionscnóir turas mar dhuine aonair nó eagraíocht a thrádálann sna margáí intíre, isteach nó amach agus a bhfuil teagmháil acu le hóstlannaithe, le haerlínte agus le soláthróirí iompair agus go gcuireann siad a gcuid seirbhísí uilig i bpacáiste a dhíolann siad leis an chustaiméir go díreach nó trí ghníomhaire taistil;

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Comhpháirteanna de thionscal an taistil agus na turasóireachta (ar lean.)</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar ghníomhairí taistil mar dhuine aonair nó mar chomhlacht a dhíolann réimse táirgí saoirí agus taistil, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – ilsíopa: comhlacht taistil a bhfuil cuid mhór brainsí acu ar fud an RA; – <i>miniple</i>: comhlacht taistil a bhfuil idir 5 agus 50 brainse acu i réigiún ar leith; – gníomhaireacht taistil neamhspleách: miondíoltóir taistil nach bhfuil ina chuid de shreang; agus – gníomhaireacht taistil ar líne a thairgeann roghanna cuimsitheacha taistil agus áiseanna áirithintí; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar sheirbhísí taistil ar líne a sholáthraíonn gnéithe agus pacáistí saoire, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – soláthróirí taistil, lena n-áirítear aerlínte agus báid farantóireachta; – soláthróirí lóistíní; agus – soláthróirí gníomhaíochtaí agus nithe is díol spéise. • luacháil a dhéanamh ar na buntáistí agus na míbhuntáistí a bhaineann le gníomhaireachtaí taistil na mórshraide a úsáid i gcomparáid le seirbhísí taistil ar líne, lena n-áirítear gníomhairí taistil ar líne; • tuiscint a léiriú ar an ról atá ag <i>Association of British Travel Agents (ABTA)</i> agus <i>Air Travel Organiser's Licensing (ATOL)</i> agus an tábhacht atá leo; • eolas agus tuiscint a léiriú ar eolas do thurasóirí agus seirbhísí treoraithe a chuireann faisnéis ar fáil do chuirteoirí agus a chuireann turasóireacht chun cinn, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – na boird turasóireachta náisiúnta agus réigiúnacha; – lárionaid eolais do thurasóirí; agus – treoraithe turais;

Inneachar	Torthaí Foghlama
	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar lóistín amhail: <ul style="list-style-type: none"> – óstáin agus óstlanna árasánacha; – lóistí agus móstáin; – brúnna; – lóistín aíochta, tithe leaba is bricfeasta, tithe aíochta, tithe feirme agus tithe ósta; – seallaí saoire, tithe móra, árasáin agus teachíní saoire; – páirceanna saoire; – páirceanna agus suíomhanna campála agus carbhán, lena n-áirítear suíomhanna glampála – ionaid chomhdhála; agus – lóistín campais; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar na cineálacha iostas seo a leanas: <ul style="list-style-type: none"> – gach rud san áireamh; – lánlóistín; – leathlóistín; – leaba is bricfeasta; – seomra gan bhia; agus – iostas féinfhrestail.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Comhpháirteanna de thionscal an taistil agus na turasóireachta (ar lean.)</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oiriúnacht na lóistíní agus cineálacha iostais a mheas do na cineálacha éagsúla custaiméirí seo: <ul style="list-style-type: none"> – teaghlaigh le páistí; – lánúineacha; – grúpaí; – daoine míchumasaithe; agus – taistealaithe gnó; • eolas agus tuiscint a léiriú ar chineálacha iompair agus anailís a dhéanamh ar na buntáistí agus na míbhuntáistí a bhaineann le gach ceann acu seo: <ul style="list-style-type: none"> – bóthar: bus sceidealaithe, cóiste cairtfhostaithe, carr ar cíos agus tacsáí; – iarnród: oibritheoirí réigiúnacha, náisiúnta agus idirnáisiúnta; – aer: eitiltí intíre, gearraistir, cianaistir, sceidealaithe agus cairteitiltí; agus – muir: longa cúrsála agus báid farantóireachta; • anailís a dhéanamh ar na tosca a théann i bhfeidhm ar rogha an taistil, lena n-áirítear; <ul style="list-style-type: none"> – fad na cuairte; – modh an taistil ar fáil; – cúis na cuairte; – costas; – fad slí; – rogha nó imní phearsanta an duine; – áisiúlacht; agus – só; • eolas agus tuiscint a léiriú ar na cineálacha nithe is díol spéise a dtugann custaiméirí cuairt orthu, lena n-áirítear samplaí náisiúnta agus idirnáisiúnta araon de na rudaí seo a leanas: <ul style="list-style-type: none"> – nádúrtha; – tógtha; agus – oidhreacht; agus • tuiscint a léiriú gur minic gurb iad na nithe is díol spéise seo an fáth ar mhaith le custaiméirí cuairt a thabhairt ar cheantar áirithe.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Comhpháirteanna de thionscal an taistil agus na turasóireachta (ar lean.)</p> <p>Na naisc idir comhpháirteanna na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta</p> <p>Eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta</p> <p>Na tosca is cúis le hathruithe ar an fhóillíocht, an taisteal agus an turasóireacht</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar an phríomhchúis atá le nithe is díol spéise do chuariteoirí: <ul style="list-style-type: none"> – oideachas; – caomhnú; agus – siamsaíocht; • eolas agus tuiscint a léiriú ar na naisc agus ar na gaolmhaireachtaí idir na comhpháirteanna den fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht, amhail na nithe is díol spéise, lónadóireacht nó iompar; • eolas agus tuiscint a léiriú ar na cineálacha éagsúla d'eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta agus na heagraíochtaí tipiciúla i ngach earnáil a shainithint: <ul style="list-style-type: none"> – earnáil phoiblí: eagraíochtaí áitiúla, réigiúnacha agus náisiúnta atá curtha ar fáil agus maoinithe ag an rialtas áitiúil nó an rialtas láir; – earnáil príobháideach: eagraíochtaí atá curtha ar fáil agus maoinithe ag úinéirí príobháideacha; agus – earnáil dheonach: eagraíochtaí atá curtha ar fáil agus maoinithe trí shíntiúis na mball, trí bhronntanais agus/nó trí thabhartais; • eolas agus tuiscint a léiriú ar na tairbhí atá ann nuair a oibríonn eagraíochtaí príobháideacha, poiblí agus deonacha sna hearnálacha fóillíochta, taistil agus turasóireachta le chéile le riar ar riachtanais agus ar ionchais na gcustaiméirí; agus • anailís a dhéanamh ar na tosca is cúis le hathruithe ar an fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht agus fiosrú a dhéanamh ar an dóigh a gcuireann iad seo le forbairt táirgí agus seirbhísí nua, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – teicneolaíocht, mar shampla fóin chliste, táibléid agus aipeanna a bhaineann leis an fhóillíocht; – cumarsáid, mar shampla, ríomhphost, na meáin shóisialta nó na meáin chraolta; – leibhéal an tsuibhris atá ag athrú; ionchais an chaighdeáin atá ag méadú; – an fheasacht atá ag méadú faoin riachtanas atá le stíl mhaireachtála sláintiúla; – treochtaí atá ag athrú agus tionchar na meán agus na gceiliúrán; agus – gradaim an tionscail.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Oiriúnacht na gceann scríbe agus a mealltacht san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht</p> <p>Teicneolaíocht i dtionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a thuiscint gur tosca móra iad costas agus inrochtaineacht maidir leis an mhealltacht atá ag ceann scríbe; • na príomhghnéithe agus an mhealltacht atá ag cinn scríbe a shainaithint agus a mhíniú, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – an aeráid amhail teocht, báisteach agus uaireanta an chloig gréine; – nithe nádúrtha is díol spéise amhail imeallbhoird, lochanna, aibhneacha agus sléibhte; – nithe tógtha is díol spéise amhail séadchomharthaí ársa, páirc siamsaíochta théama agus ionaid éiceolaíochta; – imeachtaí amhail imeachtaí spóirt agus siamsaíochta, ceolchoirmeacha agus féilte; – bia, deoch agus siamsaíocht amhail bialanna, caiféanna agus bia speisialta na háite; – naisc agus seirbhísí iompair; agus – réimse an lóistín atá tairgthe; agus • anailís a dhéanamh ar an dóigh a mbaineann tionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta úsáid as teicneolaíocht le riar ar riachtanais an chustaiméara agus na heagraíochta, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – áirithint ar líne, ticéid gan pháipéar (uimhir eisithe nó aipeanna a léann barrachóid), féin-seiceáil isteach agus féin-seiceáil amach; – cumarsáid ar ríomhphost, ar na meáin shóisialta agus teachtaireacht téacs; – aiseolas custaiméirí trí rátáil ar líne, suíomhanna léirmheasanna ar líne agus na meáin shóisialta a úsáid; agus – aipeanna fón cliste do rannpháirtíocht san fhóillíocht agus turasóireacht amhail turais féintreoraithe.

3.2 Aonad 2: An Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta a Chur Chun Cinn agus a Chothú.

San aonad seo, fiosraíonn daltaí an dóigh a mbaineann eagraíochtaí úsáid as teicnící agus ábhair lena dtáirgí agus a seirbhísí a chur chun cinn. Déanann daltaí imscrúdú ar thionchair eacnamaíocha, sóisialta agus timpeallachta d'fhorbairt na turasóireachta agus na modhanna a úsáideann tionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta le hinbhuanaitheacht a chinntiú. Imscrúdaíonn siad réimse saincheisteanna a théann i bhfeidhm ar chuariteoirí agus ar thurasóirí lena n-áirítear, sábháilteacht, slándáil, riachtanais iontrála agus imeachta, rioscaí don tsláinte, agus réamhchúraimí agus éigeandálaí.

Is scrúdú scríofa é an measúnú don aonad seo ina bhfuil ceisteanna le freagairt ghairid agus ceisteanna scríbhneoireacht shínte araon. Amharc ar Roinn 7 le tuilleadh sonraí a fháil.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Margaíocht</p> <p>An cumasc margaíochta</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> tuiscint a léiriú go bhfuil baint idir margaíocht agus an táirge ceart fóillíochta, taistil agus turasóireachta a chur ar fáil do na daoine cearta san áit cheart agus cur chun cinn ceart in úsáid; eolas agus tuiscint a léiriú ar an téarma cumasc margaíochta ar a dtugtar na 4 P de ghnáth: <ul style="list-style-type: none"> táirge: na hearraí agus seirbhísí a chuireann eagraíocht ar fáil; praghas: an méid a íocann custaiméirí as na táirgí agus na seirbhísí; áit: suíomh na dtáirgí agus na seirbhísí; agus cur chun cinn: an dóigh a spreagann eagraíochtaí daoine lena dtáirgí agus a seirbhísí a cheannach; tuiscint a léiriú go mbíonn eagraíochtaí fóillíochta agus turasóireachta i gcónaí ag athrú a gcumasc margaíochta lena spriocanna a bhaint amach;
<p>Táirge</p>	<ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú ar an réimse táirgí agus seirbhísí a chuireann an tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta ar fáil: <ul style="list-style-type: none"> na príomhtháirgí, na príomhsheirbhísí, na fotháirgí agus na fosheirbhísí; agus na táirgí agus seirbhísí inláimhsithe agus doláimhsithe; agus

Inneachar	Torthaí Foghlama
Praghas	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> tuiscint a léiriú ar na príomh-stráitéisí praghsála a úsáidtear sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta agus a n-éifeachtacht a luacháil: <ul style="list-style-type: none"> brabúsacht; buaic-phraghsáil agus praghsáil seachbhuaice chomh maith le praghsáil an ard-séasúir agus an tséasúir chiúin; agus lascaí do ghrúpaí agus lascaí speisialta.
Áit	<ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú ar thábhacht an tsuímh maidir le saoráidí fóillíochta, taistil agus turasóireachta;
Cur Chun Cinn	<ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú ar an difríocht idir teicnící de chur chun cinn agus ábhair de chur chun cinn a úsáidtear sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta; cur síos a dhéanamh ar an dóigh a mbaintear úsáid as na teicnící de chur chun cinn seo a leanas ag eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta le cumarsáid a dhéanamh lena gcustaiméirí: <ul style="list-style-type: none"> fógraíocht; margaíocht dhíreach; caidreamh poiblí; díol pearsanta; agus promóisin díolachán;

Inneachar	Torthaí Foghlama
	<ul style="list-style-type: none"> • tuiscint a léiriú go mbíonn teicnicí difriúla de chur chun cinn in úsáid ag eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta, ag brath ar an eagraíocht agus an táirge nó an tseirbhís atáthar ag cur chun cinn. • cur síos a dhéanamh ar na hábhair de chur chun cinn a úsáideann eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta le cumarsáid a dhéanamh lena gcustaiméirí: <ul style="list-style-type: none"> – na meáin shóisialta; – suíomhanna gréasáin, lena n-áirítear áirithint ar líne agus suíomhanna comparáide; – bróisiúir agus bileoga; – fógraíocht i nuachtáin, ar líne, ar an teilifís agus ar an raidió; – preaseisiúintí; – marsantú; – léirithe agus taispeántais; agus – urraíocht; agus • anailís a dhéanamh ar éifeachtúlacht na n-ábhar de chur chun cinn a úsáidtear i dtionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta maidir le dearadh, úsáid íomhána, teanga chuí agus mioneolas a chuimsítear iontu.
<p>Spriocmhargaíocht</p> <p>Deighilt an mhargaidh</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a aithint go bhfuil riachtanais dhifriúla ag custaiméirí agus gur dóigh éifeachtach í an spriocmhargaíocht leis na táirgí cearta den fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht a thairiscint do na daoine cearta; • eolas agus tuiscint a léiriú gur féidir margadh na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta a roinnt ina dheighleoga amhail: <ul style="list-style-type: none"> – aois; – inscne; – grúpa sóisialta; – stíl mhaireachtála; agus – eitneacht;

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Tionchar an idirlíon agus na meán sóisialta</p> <p>Spriocanna eagraíochtúla</p> <p>Gníomhaíocht chur chun cinn</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuiscint a léiriú ar an tábhacht a bhaineann le húsáid na ríomh-mhargáíochta sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – suíomhanna gréasáin; – míreanna aníos; – fianáin; – suíomhanna léirmheasanna; – na meáin shóisialta; agus – áirithint ar líne, idir díreach agus indíreach; • tuiscint a léiriú go gcuireann eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta a spriocanna in oiriúint de réir mar a athraíonn an iomaíocht; • tuiscint a léiriú ar anailís LLDB (<i>SWOT</i>) a úsáid (láidreachtaí, láigí, deiseanna agus bagairtí) le háit eagraíochta sa mhargadh maidir lena hiomaitheoirí agus lena rath a dhearbhu; agus • spriocanna atá ag eagraíochtaí sna hearnálacha príobháideacha, poiblí agus deonacha a chur i gcomparáid lena chéile amhail: <ul style="list-style-type: none"> – brabúis a mhéadú; – sciar den mhargadh a mhéadú trí dhíriú ar chustaiméirí nua; – custaiméirí reatha a choinneáil; – réimse breisithe táirgí agus seirbhísí a thairiscint; – feasacht a mhéadú. • eolas agus tuiscint a léiriú ar bhearta pleanála a chaithfidh eagraíochtaí a dhéanamh lena chinntiú go bhfuil gníomhaíocht de chur chun cinn éifeachtach: <ul style="list-style-type: none"> – spriocanna soiléire a shainiú; – an sprioc-mhargadh a shainiú; – an teicníc is oiriúnaí de chur chun cinn a roghnú; – an t-ábhar nó na hábhair is oiriúnaí de chur chun cinn a roghnú; agus – monatóireacht agus luacháil a dhéanamh ar rath na gníomhaíochta cur chun cinn;

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Taighde Margaidh</p> <p>Éifeachtaí d'fhorbairt san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht</p> <p>Éifeachtaí sóisialta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú agus anailís a dhéanamh ar na buntáistí agus na míbhuntáistí a bhaineann leis na modhanna de thaighde margaidh a úsáideann eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta le riachtanais a gcustaiméirí a fháil amach amhail: <ul style="list-style-type: none"> – suirbhéanna poist; – ceistneoir ar an teileafón; – suirbhéanna pearsanta; – breathnóireacht; – grúpaí fócais; agus – an t-idirlíon agus ríomhphost; • eolas agus tuiscint a léiriú go dtig le héifeachtaí sóisialta, eacnamaíocha agus timpeallachta idir dearfach agus diúltach a bheith ann le forbairt na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta; agus • anailís a dhéanamh ar na héifeachtaí sóisialta dearfacha agus diúltacha seo a leanas d'fhorbairt na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta: <ul style="list-style-type: none"> – iompar agus fónais riachtanacha níos fearr do mhuintir na háite; – saoráidí feabhsaithe amhail ionaid fóillíochta nó clubanna sláinte; – feabhas ar chaighdeán na beatha; – feacht níos fearr faoi chultúir eile; – cur isteach ar an ghnáthshaol; – méadú ar leibhéal na gcoiriúlachta; – cailteanas na féiniúlachta chultúrtha trí ghéilleadh do chultúr agus d'ionchais na gcuariteoirí; agus – naimhdeas agus an nimh san fheoil.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Éifeachtaí eacnamaíocha</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • anailís a dhéanamh ar na héifeachtaí eacnamaíocha dearfacha agus diúltacha seo a leanas d'fhorbairt san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht: <ul style="list-style-type: none"> – méadú ar dheiseanna fostaíochta, mar shampla i saoráidí fóillíochta agus in óstáin; – méadú ar ioncam indiúscartha agus méadú ar an díolacháin i ngnóthaí áitiúla dá bharr agus deiseanna gnó a spreagadh amhail siopaí nua ag oscailt; – méadú ar an chostas maireachtála amhail ráchairt ar thithe saoire agus bíonn tithíocht agus talamh ró-chostasach do mhuintir na háite dá barr; – d'fhéadfadh gnólachtaí áitiúla druidim cionn is nach mbeadh siad de dhíth ach go séasúrach; – d'fhéadfadh go mbeadh earraí áitiúla níos costasaí mar go minic díolann turasóirí níos mó mar gheall go bhfuil siad ar saoire; – go minic bíonn táirgí ar díol sna siopaí le freastal ar riachtanais na dturasóirí agus níl na gnáth-earraí atá de dhíth ar mhuintir na háite le fáil; agus – is jabanna séasúracha ar phá íseal iad den chuid is mó, agus go minic bíonn uaireanta oibre fada agus patrúin d'uaireanta frithshóisialta i gceist amhail sealobair agus sealanna scoilte; agus
<p>Éifeachtaí timpeallachta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • anailís a dhéanamh ar na héifeachtaí timpeallachta dearfacha agus diúltacha seo a leanas d'fhorbairt san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht: <ul style="list-style-type: none"> – gnéithe nádúrtha a chaomhnú, mar shampla spásanna oscailte amhail páirceanna; – troscán sráide feabhsaithe; – bainistíocht tráchta níos fearr; – athghiniúint agus athnuachan uirbeach, mar shampla foirgnimh thraidisiúnta a úsáid faoi choinne gníomhaíochtaí nua; – méadú ar thruailliú; – róphlódú; – plódú tráchta; agus – damáiste déanta don timpeallacht, mar shampla creimeadh conairí.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Modhanna a úsáidtear le tionchair dhiúltacha a laghdú</p> <p>Turasóireacht inbhuanaithe</p> <p>Prionsabail na turasóireachta inbhuanaithe</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar na modhanna seo a leanas a úsáidtear le héifeachtaí diúltacha d'fhorbairt san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht a laghdú: <ul style="list-style-type: none"> – muintir na háite agus cuairteoirí a chur ar an eolas trí shuíomhanna gréasáin, bileoga, cainteanna pobail, siúlóidí treoraithe, imeachtaí agus comharthaíocht; – trácht a bhainistiú amhail córais tráchta aontreo a chur i bhfeidhm, páirceáil agus taisteal, láir bhailte do choisithe amháin, ceantair pháirceála atá am rialaithe agus/nó go leor spásanna páirceála do charranna; – pleanáil amhail beartais phleanála a úsáid le tógáil a rialú i gceantair faoi fhoirgnimh; – cuairteoirí a bhainistiú trí amanna oscailte agus druidte a rialú nó praghsáil seachbhuaice; agus – dul i gcomhairle leis an phobal áitiúil trí fhóiraim agus trí ghrúpaí fócais; • turasóireacht inbhuanaithe a shainmhíniú mar thurasóireacht a chuireann a héifeachtaí eacnamaíocha, sóisialta agus timpeallachta reatha agus sa todhchaí uilig san áireamh agus a riarann ar riachtanais cuairteoirí agus ar riachtanais atá ag tionscal na fóillíochta, an taistil agus na turasóireachta agus ar riachtanais na timpeallachta agus na bpobail óstach; • mínigh an dóigh leis na prionsabail de thurasóireacht inbhuanaithe seo a leanas a chleachtadh agus a n-éifeachtacht a mheasúnú; <ul style="list-style-type: none"> – an tionchar diúltach ar an timpeallacht i gcinn scríbe a íoslaghdú, mar shampla rochtain theoranta; – tairbhí eacnamaíochta a chruthú lena n-áirítear fostaíocht do mhuintir na háite sa todhchaí, mar shampla earraí áitiúla a cheannach; – an cultúr áitiúil a chaomhnú, mar shampla earraí ceardaíochta áitiúla a cheannach; agus – naisc agus meas idir turasóirí agus an pobal áitiúil a chur chun cinn, mar shampla, stopadh i dteach cónaithe, nuair a chuireann muintir na háite lóistín ar fáil do thurasóirí ina dtithe féin.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>An taistealaí freagrach</p> <p>Dearcthaí agus cultúr</p> <p>Nósanna imeachta agus beartais sábháilteachta agus slándála do thaistealaithe</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • an téarma taistealaí freagrach a shainmhíniú mar thaistealaí a thugann meas ar an cheann scríbe atá aige agus dá mhuintir agus atá freagrach go sóisialta, go heacnamaíoch agus ó thaobh na timpeallachta de; • eolas agus tuiscint a léiriú go dtugann taistealaí freagrach meas ar an cheann scríbe agus dá mhuintir trí: <ul style="list-style-type: none"> – a bheith freagrach go sóisialta, mar shampla trí cheist a chur roimh ghrianghraif a thógáil nó trí mheas a thabhairt ar an chultúr áitiúil agus ar na traidisiúin áitiúla; – a bheith freagrach go heacnamaíoch, mar shampla tacaíocht a thabhairt don gheilleagar áitiúil trí chuimhneacháin áitiúla a cheannach nó a bheith ag ithe i mbialanna áitiúla; agus – a bheith freagrach ó thaobh na timpeallachta de, mar shampla, ídiú fuinnimh a laghdú, caomhnú uisce nó gan bruscar a fhágáil; • tuiscint agus léirithuiscint a léiriú ar éagsúlacht dearcthaí agus cultúr a fhaightear i gcinn scríbe éagsúla amhail: <ul style="list-style-type: none"> – gnásanna sóisialta; – bia agus deoch; agus – feisteas; • tuiscint a léiriú ar thionchair na ndearcthaí agus na gcultúr seo ar thurasóirí; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar nósanna imeachta agus beartais sábháilteachta agus slándála ag pointe tosaigh nuair atáthar ag taisteal ar eitleán, ar thraein agus ar an fharraige amhail: <ul style="list-style-type: none"> – na hearraí atá ceadaithe agus teoranta i mbagáiste an chábáin agus an bhoilg; – scagadh bagáiste; – scanadh agus scagadh corp; – rialú ticéad, rialú pasanna, pasanna bordála; – taispeántais sábháilteachta, lena n-áirítear nósanna imeachta éigeandála maidir le haslonnú; agus – seiceálacha feithiclí.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Nósanna imeachta agus beartais sábháilteachta agus slándála do thaistealaithe (ar lean.)</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar nósanna imeachta agus beartais sábháilteachta agus slándála atá in úsáid ag eagraíochtaí fóillíochta agus turasóireachta amhail: <ul style="list-style-type: none"> – cleachtaí dóiteáin; – nósanna imeachta aslonnaithe, mar shampla cártaí aslonnaithe ar dhoirse óstán agus ar bhallaí ionad fóillíochta, stáisiúin thionóil ar bháid farantóireachta agus ar loinge cúrsála; – fógraí slándála; – nósanna imeachta slándála ar bhealach isteach; – slándáil phearsanta, mar shampla locair agus taisceadáin i seomraí óstán agus árasán nó poill amhairc ar dhoirse óstán; – monatóireacht nó breathnóireacht, mar shampla gardaí tarrthála nó oibritheoirí marcaíochta i bpáirceanna siamsaíochta téama; agus – trealamh a chur ar fáil faoi choinne sábháilteachta, mar shampla láithreacha le tuirlingt bhog a thabhairt nó clogad cosanta;
<p>Riachtanais dul isteach nó imeachta a théann i bhfeidhm ar chinn scríbe éagsúla</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar na riachtanais agus na costais a bhaineann le taisteal go dtí cinn scríbe éagsúla agus iad a anailísiú: <ul style="list-style-type: none"> – pasanna, víosaí, Córas Leictreonach um Údarú Taistil (ESTA) ardchórais faisnéise do phaisinéirí (API/APIS); – An Cárta Eorpach um Árachas Sláinte, agus na rudaí a chlúdaíonn sé agus nach gclúdaíonn sé; – cáin imeachta atá curtha i bhfeidhm ag cinn scríbe idirnáisiúnta; agus – vacsaínithe;
<p>Rioscaí sláinte agus réamhchúraimí taistil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar na rioscaí sláinte féideartha a d'fhéadfadh taistealaithe aghaidh a thabhairt orthu; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar na réamhchúraimí a d'fhéadfadh taistealaithe a ghlacadh i gcoinne rioscaí sláinte féideartha, mar shampla; <ul style="list-style-type: none"> – cógais leighis, lena n-áirítear vacsaínithe; – éadaí le cosaint ar ghreamanna feithidí; – trealamh amhail eangach mhuiscítí; agus – coinneáil suas chun dáta maidir le comhairle, mar shampla, ó thionscnóirí turas, aerlínte agus gníomhaireachtaí rialtais.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Cásanna éigeandála a théann i bhfeidhm ar an taisteal agus an turasóireacht</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • anailís a dhéanamh agus míniú a thabhairt ar an dóigh a dtéann cásanna éagsúla éigeandála amhail, ionsaithe sceimhlitheoireachta, cogaidh, círéibeacha, teagmhais nádúrtha nó ráig galair i bhfeidhm ar an tionscal, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – saoirí curtha ar ceal; – aisdúichiú; – séasúir theoranta; – laghdú ar líon na gcuariteoirí; – costais; agus – drochphoiblíocht; agus • anailís a dhéanamh agus míniú a thabhairt ar an dóigh a dtéann cásanna éagsúla éigeandála i bhfeidhm ar an taistealaí, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – cur isteach ar an taisteal; – strus; agus – costais.

3.3 Aonad 3: Obair a dhéanamh sa tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta

San aonad seo, fiosraíonn daltaí an tábhacht a bhaineann le seirbhís do chustaiméirí sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta. Déanann siad taighde ar na deiseanna fostaíochta atá ar fáil sa tionscal agus fiosraíonn siad iad. Foghlaimíonn siad fosta faoi na cáilíochtaí iontrála atá de dhíth le hobair sa tionscal chomh maith le léargas a fháil ar ról agus ar fhreagrachtaí post agus na scileanna agus cáilíochtaí pearsanta atá de dhíth le fostaíocht a fháil san earnáil.

Déantar an t-aonad seo a mheasúnú trí mheasúnú rialaithe. Amharc ar Roinn 6 le tuilleadh sonraí a fháil.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Seirbhís do chustaiméirí</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú gurb ionann seirbhís do chustaiméirí den scoth agus seirbhís atá i gcónaí níos fearr ná mar a bítear ag dúil leis seachas go díreach ag riar do riachtanais agus d'ionchais na gcustaiméirí; anailís a dhéanamh ar thairbhí seirbhís do chustaiméirí lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> leibhéil mhéadaithe sástachta; méadú ar an díolacháin; íomhá phoiblí níos fearr; agus buntáiste a fháil ar iomaitheoirí; tuiscint a léiriú ar an tábhacht ghinearálta a bhaineann le seirbhís do chustaiméirí, lena n-áirítear an dóigh a dtéann sí i bhfeidhm ar chló, ar ghnó athuaire agus sásamh custaiméirí; agus
<p>Riachtanais chustaiméirí a chomhlíonadh agus a bheith níos fearr ná iad</p>	<ul style="list-style-type: none"> tuiscint a léiriú go gcaithfidh seirbhís do chustaiméirí freastal ar riachtanais chustaiméirí éagsúla, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> daoine aonaracha agus grúpaí; aoisghrúpaí éagsúla; cultúir éagsúla; daoine gan Bhéarla; daoine le riachtanais faoi leith, mar shampla daoine a bhfuil lagú radhairc nó lagú éisteachta orthu, úsáideoirí cathaoireacha rothaí nó teaghlaigh le páistí óga nó le babaithe; agus taistealaithe gnó.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Riachtanais chustaiméirí a chomhlíonadh agus a bheith níos fearr ná iad (ar lean.)</p> <p>Scileanna agus cáilíochtaí i seirbhís do chustaiméirí</p> <p>Seirbhís do chustaiméirí a sholáthair</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na gnáthriachtanais chustaiméara a riarann seirbhís do chustaiméirí den scoth orthu a shainaithint agus a mhíniú, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – luas agus caighdeán seirbhíse; – comharthaíocht; – inrochtaineacht; – cineálacha éagsúla trealamh mar shampla cathaoireacha rotha, naíchóistí, ardchathaoireacha agus saoráidí fuaime; agus – custaiméirí le riochtaí sláinte, mar shampla ailléirgí bia; • eolas a léiriú ar na cláir oiliúna i seirbhís do chustaiméirí a úsáideann cuid mhór eagraíochtaí sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta; • eolas a léiriú ar na saincheisteanna pearsanta a bhaineann le bheith ag obair sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta; <ul style="list-style-type: none"> – láithriú pearsanta; – sláinteachas pearsanta; – pearsantacht; – meon; – agus iompraíocht; • eolas agus tuiscint a léiriú ar an tábhacht a bhaineann le scileanna láimhseála custaiméirí: <ul style="list-style-type: none"> – éisteacht; – cumarsáid ar ghuthán, trí ríomhphost agus litir; agus – scileanna TFC; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar na cásanna éagsúla ina gcuireann eagraíochtaí seirbhís do chustaiméirí ar fáil agus an doiciméadú ábhartha: <ul style="list-style-type: none"> – comhairle, faisnéis agus/nó cuidiú a chur ar fáil; – teachtaireachtaí a ghlacadh agus a chur ar aghaidh; – custaiméirí míshásta a láimhseáil; – éigeandáil a láimhseáil mar shampla tinneas; – seirbhísí breise a tháirgeadh; agus – aischothú ó chustaiméirí a láimhseáil go héifeachtach.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Seirbhís do chustaiméirí a sholáthair (ar lean.)</p> <p>Gearán a láimhseáil</p> <p>Sláinte agus sábháilteacht san áit oibre</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eolas agus tuiscint a léiriú ar na dóigheanna éagsúla le seirbhís do chustaiméirí a sholáthair: <ul style="list-style-type: none"> – aghaidh ar aghaidh; – ar ghuthán; – cumarsáid scríofa agus leictreonach; agus – na meáin shóisialta; • eolas agus tuiscint a léiriú ar na príomhbhearta atá de dhíth le déileáil go héifeachtach le gearán: <ul style="list-style-type: none"> – an tábhacht a bhaineann le fanacht socair agus ag éisteacht go cúramach leis an chustaiméir; – dáimh a chruthú agus a thógáil; – comhbhá a bheith agat leis an chustaiméir; – mothúcháin a bhaint as an chás; – ceisteanna oscailte a chur; – an fócas a athrú le réiteach a fháil; agus – na bearta ina dhiaidh sin a aibhsiú agus a aontú leis an chustaiméir; • eolas a léiriú ar an am ba chóir custaiméir a atreorú chuig ball foirne níos sinsearaí; agus • eolas agus tuiscint a léiriú ar an tábhacht a bhaineann leis an reachtaíocht sláinte agus sábháilteachta agus ar na nósanna imeachta sláinte agus sábháilteachta seo a leanas: <ul style="list-style-type: none"> – freagracht fostóirí agus fostaithe faoin <i>Health and Safety at Work</i> (Tuaisceart Éireann) <i>Order</i> 1978; – nósanna imeachta aslonnaithe; – garchabhair; – cosaint páistí (<i>AccessNI</i>); agus – míchumas.

Inneachar	Torthaí Foghlama
An struchtúr atá ar an tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú ar na trí shraith atá de ghnáth ag eagraíochtaí fóillíochta, taistil agus turasóireachta: <ul style="list-style-type: none"> – lucht bainistíochta; – lucht maoirseachta; agus – lucht oibríochta; tuiscint a léiriú ar na tairbhí a bhaineann le heagraíocht trí shraith; na cineálacha post ag gach ceann de na trí shraith a shainaithint agus idirdhealú a dhéanamh idir leibhéil na bhfreagrachtaí ag gach ceann acu; na tairbhí a bhaineann le bheith ag obair in eagraíocht bheag, mheasartha nó mhór sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta agus a chur i gcomparáid agus i gcodarsnacht le chéile, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – peorcaisí an phoist; – arduithe céime; agus – tuarastal tarraingteach;
Deiseanna post sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta	<ul style="list-style-type: none"> réimse na ndeiseanna post sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta a shainaithint agus taighde a dhéanamh orthu; amhail: <ul style="list-style-type: none"> – cóitseálaí spóirt; – bainisteoir ar shaoráid fóillíochta; – gníomhaire taistil sinsearach; – teagascóir gníomhaíochtaí faoin aer; – siamsóir páistí; agus – treoraí turais; agus
Próiseas na hearcaíochta sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta	<ul style="list-style-type: none"> eolas agus tuiscint a léiriú ar an dóigh a mbíonn an tionscal ag earcú fostaithe, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – freagrachtaí dlíthiúla; – an fheidhm atá le sainchuntas poist; – ról an phainéil agallaimh; agus – na ceistanna a d'fhéadfaí a chur orthu le linn agallaimh.

Inneachar	Torthaí Foghlama
<p>Cáilíochtaí agus scileanna atá de dhíth ar ghairm sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta</p> <p>Ionduchtú</p>	<p>Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dhá rogha gairme as an tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta a fhiosrú trí: <ul style="list-style-type: none"> – na scileanna agus na cáilíochtaí pearsanta atá de dhíth ar fhostaithe a lua amhail a bheith ag obair mar fhoireann, scileanna cumarsáide, bainistíocht mhaith ama, ionbhá agus scileanna maithe eagrúcháin agus idirphearsanta; – an gnáth-thuarastal, uaireanta oibre agus coinníollacha a shainaithint, ag tagairt do shéasúracht más chúí; agus – cineálacha agus réimse na gcáilíochtaí a shainaithint atá de dhíth le fostaíocht a fháil amhail cáilíochtaí acadúla agus gairmcháilíochtaí, cáilíochtaí TFC, teastais gharchabhrach agus cáilíochtaí a bhaineann go sainiúil leis an phost amhail teastas tarrthála nó Suaitheantas Gorm; • eolas a léiriú ar aidhm an phróisis ionduchtúcháin, lena n-áirítear: <ul style="list-style-type: none"> – a bheith eolach ar cad é is saincheisteanna sláinte agus sábháilteachta san áit oibre ann; – a bheith feasach ar pholasaithe agus nósanna imeachta na heagraíochta; – tuiscint a bheith acu ar cad é is caighdeán feidhmíochta ann agus cad é a chaithfidh fostaí a dhéanamh; agus – tacaíocht a thabhairt d'fhostaithe nua le dea-chleachtais oibre a fhorbairt; agus • eolas a léiriú ar phróisis an ionduchtúcháin, mar shampla: <ul style="list-style-type: none"> – riarachán, lena n-áirítear sonraí pearsanta a dhearbhu agus ábhair ionduchtúcháin a eisiúint amhail lámhleabhar foirne; – seisiún treorach trí thuras a thabhairt ar an roinn ábhartha agus/nó ar an eagraíocht; – duine a chur in aithne don fhoireann; – oiliúint tosaigh; agus – meantóireacht.