

Eksamen

03.06.2020

HUD2002 Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Hudpleie

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope internett, samskriving, chat og andre mogelegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>I vurderinga vil det bli lagt vekt på følgjande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Grad av måloppnåelse i høve til dei enkelte læreplanmål.• Fagleg kunnskap og haldningar som er relevant i oppgåvene.• Fokus på klienten og yting av service.• Kreativitet i valg av løysingar.• Yrkesutøvinga i eit heilskapleg perspektiv.• Profesjonalitet i yrkesutøvinga. <p>HUGS Å NUMMERER OPPGAVENE I SVARARKET</p>
Andre opplysningar	<p>Følgjande kompetansemål er med i oppgåva:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunisere med kunder og samarbeidspartnere med ulik alder, kulturtilhørighet og livssituasjon, slik at deres behov blir ivaretatt• Forklar hvorfor det er viktig å samarbeide• Demonstrere rådgivning for kunder i behandlings- og salgssituasjoner• Drøfte begrepet service, gi eksempler på hvordan god og dårlig service påvirker kunder, og lage systemer for orden og vedlikehold som øker servicegraden• Påvise og diskutere etiske problemstillinger relatert til behandling, kjøp, salg og markedsføring• Drøfte ulike strategier for konflikthåndtering og vise det i praksis

Oppgåve 1

I dag klargjer de klinikken for ein kundedag og de har tatt inn ein ny produktserie på skulen. Mens Karianne pakkar ut varene kjem Lise inn. Lise er ofte hos dykk til behandling og har fleire gonger kjøpt produkta de sel. Lise er nysgjerrig på produkta og spør Karianne om dette kan vere ein fin serie for ho. Karianne avviser Lise ved å lukke skapet produkta står i og seie "nei, desse er for dyre for deg". Du overhøyrer samtala mellom Lise og Karianne.

- a. Korleis meiner du Karianne kommuniserar med Lise i denne situasjonen? Forklar og gje døme.
- b. Kva har de lært på skulen om framgangsmåten for å demonstrere og selje nye produkt til kundane i klinikken? Drøft og gje døme.

Oppgåve 2

Fleire av medelevane overhøyrde korleis Karianne svarte Lise. Dette har ført til ein del baksnakking i klassa.

- a. Korleis burde faglærer løyse situasjonen slik at ikkje det blir store konflikter i klassa? Drøft ulike strategiar og gje døme.
- b. Forklar viktigheten av eit godt samarbeid og god kommunikasjon mellom dykk i klassa.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra internett, skal du oppgi nøyaktig nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>I vurderingen vil det bli lagt vekt på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">• Grad av måloppnåelse i forhold til de enkelte læreplanmål.• Faglige kunnskaper og holdninger som er relevant i oppgavene.• Fokus på klienten og yting av service.• Kreativitet i valg av løsninger.• Yrkesutøvelsen i et helhetlig perspektiv.• Profesjonalitet i yrkesutøvelsen. <p>HUSK Å NUMMERER OPPGAVENE I SVARARKET</p>
Andre opplysninger	<p>Følgende kompetansemål er med i oppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunisere med kunder og samarbeidspartnere med ulik alder, kulturtilhørighet og livssituasjon, slik at deres behov blir ivaretatt• Forklar hvorfor det er viktig å samarbeide• Demonstrere rådgivning for kunder i behandlings- og salgssituasjoner• Drøfte begrepet service, gi eksempler på hvordan god og dårlig service påvirker kunder, og lage systemer for orden og vedlikehold som øker servicegraden• Påvise og diskutere etiske problemstillinger relatert til behandling, kjøp, salg og markedsføring• Drøfte ulike strategier for konflikthåndtering og vise det i praksis

Oppgave 1

I dag klargjør dere klinikken for en kundedag og dere har tatt inn en ny produktserie på skolen. Mens Karianne pakker ut varene kommer Lise inn. Lise er ofte hos dere til behandling og har flere ganger kjøpt produktene dere selger. Lise er nysgjerrig på produktene og spør Karianne om dette kan være en fin serie for henne. Karianne avviser Lise ved å lukke skapet produktene står i og sier "nei, disse er for dyre for deg". Du overhører samtalen mellom Lise og Karianne.

- a. Hvordan mener du Karianne kommuniserer med Lise i denne situasjonen? Forklar og gi eksempler.
- b. Hva har dere lært på skolen om fremgangsmåten for å demonstrere og selge nye produkter til kundene i klinikken? Drøft og gi eksempler.

Oppgave 2

Flere av medelevene overhørte hvordan Karianne svarte Lise. Dette har ført til en del baksnakking i klassen.

- a. Hvordan burde faglærer løse situasjonen slik at ikke det blir store konflikter i klassen? Drøft ulike strategier og kom med eksempler.
- b. Forklar viktigheten av et godt samarbeid og god kommunikasjon mellom dere i klassen.



www.vigoiks.no/eksamen