

Eksamen

26.05.2020

RLV2001 Vertskapsrolla / Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	<p>Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.</p> <p>Bruk av pc/datamaskin er ein føresetnad, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram som t.d. Word.</p>
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. Bruker du utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva vert det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• I kva grad du har nådd måla i læreplanen.• At du kan knytte saman teori og praksis.• At svara dine er grunngitt fagleg.

Case: Du arbeider som reiselivsmedarbeidar på hotellet «Lille Norge» på ein valfri destinasjon i Noreg. Hotellet tek sikte på å vere lokalt vertskap for sine gjester som hovudsakleg kjem frå det utanlandske ferie- og fritidsmarknaden. Dei tilsette ved hotellet møter dagleg gjestar frå ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Det er difor viktig at alle tilsette har kjennskap til ulike kulturar og kulturelle særtrekk.

Oppgåve

- a) Gjer greie for temaet ulike kulturar og kulturelle særtrekk og vurder korleis dei tilsette ved hotellet «Lille Norge» kan imøtekoma og ta omsyn til dette på ein god måte.

Hotellet sine gjestar er ofte både nysgjerrige og interesserte i å bli nærare introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjonar og natur- og kulturattraksjonar.

- b) Utarbeid eit notat med tittelen «Typisk norsk», som skal brukast i samband med opplæring av alle tilsette på hotellet «Lille Norge».

For å kunna vere eit godt og profesjonelt vertskap, er det viktig å kunne avdekke gjestane sine behov, forventingar og ønskjer. Utan denne kunnskapen er det vanskeleg å tilfredsstille gjestane våre.

- c) Du blir beden om å halde eit foredrag for alle tilsette ved hotellet «Lille Norge» kor du vektlegg kor viktig det er å imøtekoma gjestane sine ønskjer og behov. Ta utgangspunkt i Maslow sin behovsteori spesielt, og kommunikasjon med gjestar generelt. Skriv eit foredrag kor du legg vekt på tilhøva som er nemnde over.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	<p>Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.</p> <p>Det forutsettes bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram som f. eks. Word.</p>
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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven blir det i vurderingen lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• I hvilken grad du har nådd målene i læreplanen.• At du kan knytte sammen teori og praksis.• At svarene dine har en faglig begrunnelse.

Case: Du arbeider som en reiselivsmedarbeider på hotellet «Lille Norge» på en valgfri destinasjon i Norge. Hotellet tar sikte på å være et lokalt vertskap for sine gjester som hovedsakelig kommer fra det utenlandske ferie- og fritidsmarkedet. De ansatte ved hotellet møter hver dag gjester fra ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Det er derfor viktig at alle ansatte har kjennskap til ulike kulturer og kulturelle særtrekk.

Oppgave

- a) Gjør rede for temaet ulike kulturer og kulturelle særtrekk og vurder hvordan de ansatte ved hotellet «Lille Norge» kan imøtekomme og ta hensyn til dette på en god måte.

Hotellet sine gjester er ofte både nysgjerrige og interessert i å bli nærmere introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjoner og natur- og kulturattraksjoner.

- b) Utarbeid et notat med tittelen «Typisk norsk», som skal brukes i forbindelse med opplæring av alle ansatte på hotellet «Lille Norge».

For å kunne være et godt og profesjonelt vertskap, er det viktig å kunne avdekke gjestenes behov, forventninger og ønsker. Uten denne kunnskapen er det vanskelig å tilfredsstille gjestene våre.

- c) Du har blitt bedt om å holde et foredrag for alle ansatte ved hotellet «Lille Norge», der du vektlegger viktigheten av å imøtekomme gjestenes ønsker og behov. Ta utgangspunkt i Maslows behovsteori spesielt, og kommunikasjon med gjester generelt. Skriv et foredrag der du vektlegger forhold som er nevnt ovenfor.



www.vigoiks.no/eksamen