

Eksamen

13.11.2020

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 NUMMERERE OPPGAVENE I BESVARELSEN</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• drøfte og gi eksempler på hva respekt, toleranse og omsorg innebærer for hudpleieren• forklare 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

De gjer klart til den første kundedagen i skulens salong.

- a. Forklar korleis du vil gå fram for å anbefale og selje produkta du brukar i ei behandling.
- b. Drøft korleis du vil bruke kommunikasjon og service under ei behandling.

Oppgåve 2

Konflikter kan oppstå på skulen, både i undervisningssituasjonar og når de er i salongen.

Gje døme på kva for potensielle konflikhtar du kan kome opp i, og drøft ulike strategiar du kan bruke med tanke på:

- a. Medelevene dine
- b. Kundane dine
- c. Tverrfaglege samarbeidspartnarar

Oppgåve 3

Anna Hansen, 78 år gammal, er ein av kundane dine denne dagen. Ho er svaksynt og har nedsatt hørsel. Den andre kunden din er Fatima Said, ho er 16 år gammal og bærer burka.

Korleis vil du kommunisere med Anna og Fatima slik at deira behov blir ivaretatt? Grunnlegg svaret ditt.

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 nettadresse 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 NUMMERERE OPPGAVENE I BESVARELSEN</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• drøfte og gi eksempler på hva respekt, toleranse og omsorg innebærer for hudpleieren• forklare 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

Dere gjør klart til den første kundedagen i skolens salong.

- a. Forklar hvordan du vil gå frem for å anbefale og selge produktene du bruker i en behandling.
- b. Drøft hvordan du vil bruke kommunikasjon og service under en behandling.

Oppgave 2

Konflikter kan oppstå på skolen, både i undervisningssituasjoner og når dere er i salongen.

Gi eksempler på hvilke potensielle konflikter du kan komme opp i, og drøft ulike strategier du kan bruke med tanke på:

- a. Medelevene dine
- b. Kundene dine
- c. Tverrfaglige samarbeidspartnere

Oppgave 3

Anna Hansen, 78 år gammel, er en av kundene dine denne dagen. Hun er svaksynt og har nedsatt hørsel. Den andre kunden din er Fatima Said, hun er 16 år gammel og bærer burka.

Hvordan vil du kommunisere med Anna og Fatima slik at deres behov blir ivaretatt? Begrunn svaret ditt.



www.vigoiks.no/eksamen