

Eksamen

12.11.2021

RLV2001 Vertskapsrolla / Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

LK06

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. Dersom du bruker 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. <p>Spesielt i denne oppgåva:</p> <ul style="list-style-type: none">• At du kan vurdere korrekt åtferd, relevant kunnskap og personlege eigenskapar for reiselivsmedarbeidaren i vertskapsrolla.• At du kan avdekkja behov og potensielle ynskjer hos gjestene gjennom kommunikasjon som er tilpassa situasjonen.• At du kan visa til og ta omsyn til ulike kulturelle særtrekk og kulturforskjellar i utføringa av vertskapsrolla.

TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGÅVA:

- Start med å lese oppgåveinstruksen godt.
- Hugs å føre opp kjeldene i svaret ditt dersom du bruker kjelder.
- Les gjennom det du har skrive, før du leverer.
- Bruk tida. Det er lurt å drikke og ete undervegs.

Lykke til!

Oppgåve

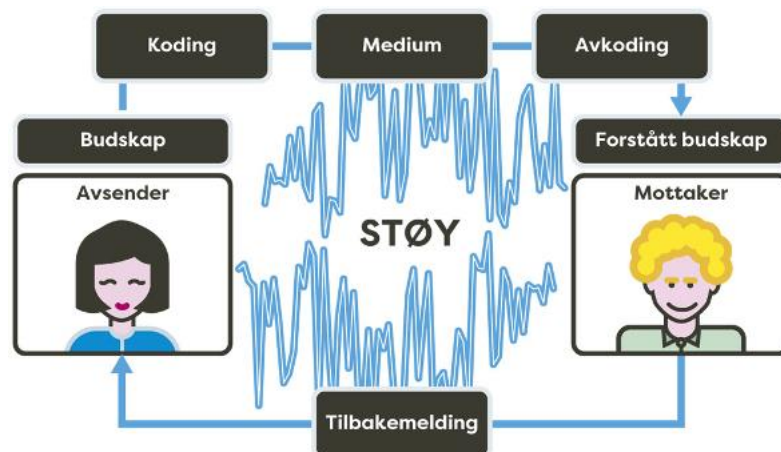
Du er tilsett i ei sjølvvald reiselivsbedrift i Noreg på ein valfri destinasjon. Ta gjerne utgangspunkt i ei verksemd du kjenner frå før, for eksempel frå eiga arbeidserfaring, utplassering, eiga verksemd eller liknande.

Vertskapsrolla, med alt som inngår i ho, er noko av det viktigaste ein som reiselivsmedarbeidar må ha kunnskap om i møte med alle gjestene våre. Du har vorte beden om å halda eit føredrag om nettopp dette på neste personalsamling for alle tilsette.

Føredraget ditt skal dekkja alle tema som er lista opp nedanfor. Du skal innleia med dei ulike tema generelt. Hovudfokus for dei ulike tema i føredraget skal vera kva som er relevant for bedrifta di. **Ta utgangspunkt i eigne føresetnader, og grunngje dei val du tar.**

Skriv manuset til føredraget som skal dekkja følgjande tema:

- **Det gode vertskap:**
 - a) Beskriv og forklar kva det inneber å vera eit godt vertskap.
 - b) Vurder kva bedrifta dykkar vil/bør leggja vekt på i vertskapsrolla – grunngje!
 - c) Gjer greie for kva typar kunnskap du vil framheva som viktige ein reiselivsmedarbeidar i denne bedrifta har – grunngje!
- **Ulike kulturar og kulturelle særtrekk:**
 - d) Gjer greie for ulike kulturar og kulturelle særtrekk ein møter på i vertskapsrolla.
 - e) Vurder korleis dei tilsette best mogeleg kan møta og ta omsyn til kulturelle særtrekk hos ulike gjester og vitjande.
- **Kommunikasjon:**
 - f) Forklar korleis dei tilsette kan avdekkja behov og potensielle ynskjer hos gjestene gjennom kommunikasjon som er tilpassa situasjonen. Ta utgangspunkt i kommunikasjonsmodellen under i forklaringa di.



Kilde: <https://servicesamferdsel.portfolio.no/data/ccfaf3cc-6f9c-423b-935f-9f150193b676>

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. <p>Spesielt i denne oppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none">• At du kan vurdere korrekt atferd, relevant kunnskap og personlige egenskaper for reiselivsmedarbeideren i vertskapsrollen.• At du kan avdekke behov og potensielle ønsker hos gjestene gjennom situasjonstilpasset kommunikasjon.• At du kan vise til og ta hensyn til ulike kulturelle særtrekk og kulturforskjeller i utførelsen av vertskapsrollen.
TIPS TIL DEG SOM AKKURAT HAR FÅTT EKSAMENSOPPGAVEN:	
<ul style="list-style-type: none">• Start med å lese oppgaveinstruksen godt.• Husk å føre opp kildene i svaret ditt dersom du bruker kilder.• Les gjennom det du har skrevet, før du leverer.• Bruk tiden. Det er lurt å drikke og spise underveis.	

Lykke til!

Oppgave

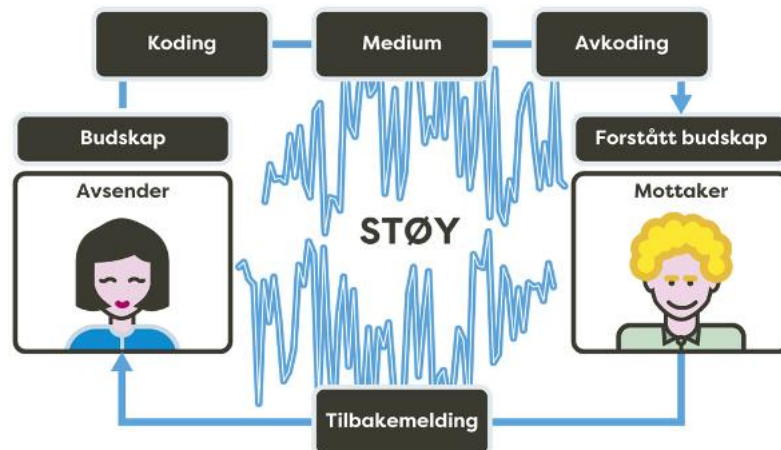
Du er ansatt i en selvvalgt reiselivsbedrift i Norge på en valgfri destinasjon. Ta gjerne utgangspunkt i en virksomhet du kjenner fra før, for eksempel fra egen arbeidserfaring, utplassering, egen virksomhet eller lignende.

Vertskapsrollen, med alt som inngår i den, er noe av det viktigste man som reiselivsmedarbeider må ha kunnskap om i møte med alle våre gjester. Du har blitt bedt om å holde et foredrag om nettopp dette på neste personalsamling for alle ansatte.

Foredraget ditt skal dekke samtlige tema som er listet opp nedenfor. Du skal innlede med de ulike temaene generelt. Hovedfokuset for de ulike temaene i foredraget skal være på hva som er relevant for din bedrift. **Ta utgangspunkt i egne forutsetninger, og begrunn de valg du tar.**

Skriv manuset til foredraget som skal dekke følgende tema:

- **Det gode vertskap:**
 - a) Beskriv og forklar hva det innebærer å være et godt vertskap.
 - b) Vurder hva deres bedrift vil/bør legge vekt på i vertskapsrollen – begrunn!
 - c) Redegjør for hvilke typer kunnskaper du vil fremheve som viktige at en reiselivsmedarbeider i denne bedriften har – begrunn!
- **Ulike kulturer og kulturelle særtrekk:**
 - d) Gjør rede for ulike kulturer og kulturelle særtrekk man møter på i vertskapsrollen.
 - e) Vurder hvordan de ansatte best mulig kan møte og ta hensyn til kulturelle særtrekk hos ulike gjester og besøkende.
- **Kommunikasjon:**
 - f) Forklar hvordan de ansatte kan avdekke behov og potensielle ønsker hos gjestene gjennom situasjonstilpasset kommunikasjon. Ta utgangspunkt i kommunikasjonsmodellen under i forklaringen din.



Kilde: <https://servicesamferdsel.portfolio.no/data/ccfaf3cc-6f9c-423b-935f-9f150193b676>



www.vigoiks.no/eksamen