

Eksamen

26. mai 2016

HUD3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Hudpleiar/Hudpleier

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
Bruk av kjelder	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Vedlegg	Kartotek kort på side 6
Informasjon om vurderinga	I denne oppgåva vil det bli lagt særleg vekt på graden av måloppnåing i desse kompetansemåla: Eksamenskandidaten skal kunne <ul style="list-style-type: none">• rettleie brukarar om pleie og behandling av hud, hår og negler• kommunisere med brukarar med ulik bakgrunn• drøfte etiske problemstillingar knytte til yrkesutøvinga• drøfte rolla til media og reklame i hudpleiarfaget• bruke ulike strategiar for konflikthandtering• yte service i yrkesutøvinga• følgje gjeldande regelverk om teieplikt og personvern
Andre opplysningar	Oppgåvene på svararket skal nummererast.

Oppgave 1

Du arbeider i ein hudpleiesalong. Ein kunde, Else Nilsen kjem tilbake ei veke etter første ansiktsbehandling og er misfornøgd med resultatet. Sjå vedlagte kartotek kort frå første behandling. Ho ser inga forandring i huden, er opprørt og meiner ho har betalt for mykje for behandling og produkt. Ho fortel at ho har lese på Internett at bruk av enkelte produkt skal gje resultat med ein gong.

- a) Drøft ulike strategiar for konflikthandtering i denne situasjonen, og korleis du vil følge opp denne kunden vidare.
- b) Drøft rolla til media og reklame i hudpleiefaget.

Oppgave 2

Under ansiktsbehandlinga av Else får du både personopplysningar og meir informasjon om privatlivet hennar enn nødvendig.

- a) Grei ut om kva for kommunikasjonsteknikkar du bør bruke for å få best mogleg informasjon til å kunne utføre hudpleiebehandling.
- b) Forklar korleis du handterer opplysningane du fekk av Else etter gjeldande regelverk om teieplikt og personvern.
- c) Drøft etiske problemstillingar du kan komme opp i som hudpleiar.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
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 nettside og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Kartotek kort på side 6
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil grad av måloppnåelse i følgende kompetansemål bli særlig vektlagt:</p> <p>Eksamenskandidaten skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none">• rettleie brukarar om pleie og behandling av hud, hår og negler• kommunisere med brukarar med ulik bakgrunn• drøfte etiske problemstillingar knytte til yrkesutøvinga• drøfte rolla til media og reklame i hudpleiarfaget• bruke ulike strategiar for konflikthandtering• yte service i yrkesutøvinga• følge gjeldande regelverk om teieplikt og personvern
Andre opplysninger	Oppgavene på svararket skal nummereres.

Oppgave 1

Du arbeider i en hudpleiesalong. En kunde, Else Nilsen kommer tilbake en uke etter første ansiktsbehandling og er misfornøyd med resultatet. Se vedlagte kartotek kort fra første behandling. Hun ser ingen forandring i huden, er opprørt og mener hun har betalt for mye for behandling og produkter. Hun forteller at hun har lest på Internett at bruk av enkelte produkter skal gi umiddelbare resultater.

- a) Drøft ulike strategier for konflikthåndtering i denne situasjonen, og hvordan du vil følge opp denne kunden videre.
- b) Drøft rollen til media og reklame i hudpleiefaget.

Oppgave 2

Under ansiktsbehandlingen av Else får du både personopplysninger og mer informasjon om hennes privatliv enn nødvendig.

- a) Grei ut om hvilke kommunikasjonsteknikker du bør bruke for å få best mulig informasjon til å kunne utføre hudpleiebehandling.
- b) Forklar hvordan du håndterer opplysningene du fikk av Else i henhold til gjeldende regelverk om taushetsplikt og personvern.
- c) Drøft etiske problemstillinger du kan komme opp i som hudpleier.

Vedlegg - Kartotekkort

Navn: Else Nilsen

Fødselsdato: 03.10.1967

Adresse: Solsvingen 10, 0111 Oslo

Telefon arbeid: 22 33 44 55

Telefon privat: 98 76 54 32

E-post: Else.nilsen@gmail.com

Yrke: Sekretær, jobber på kontor og sitter mye foran pc.

Føler seg stresset.

Røyker: Ja

Allergier: Nei

Medisiner: Nei

Hudtype: Tørr hud

Hudtilstand: Fuktighetsfattig. Lys nordisk hud.

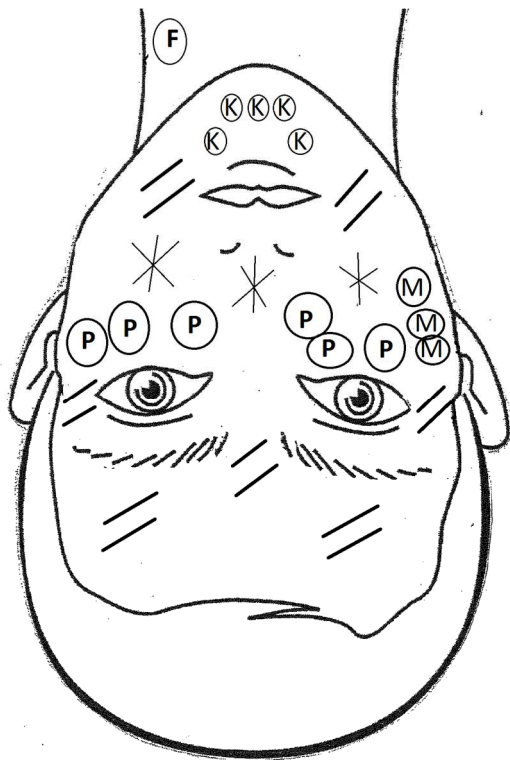
Sensitiv: Nei

Linjer og rynker: Linjer og rynker rundt øynene og i pannen.

Kosthold: Er opptatt av å være slank og spiser litt lite. Uregelmessige måltider.

Hjemmebehandling: Såpe og vann.

Solvaner: Soler seg mye og har feriehus i Spania. Bruker solfaktor 6 i Spania.



Hudforandringer:

P = Pigmentforandringer

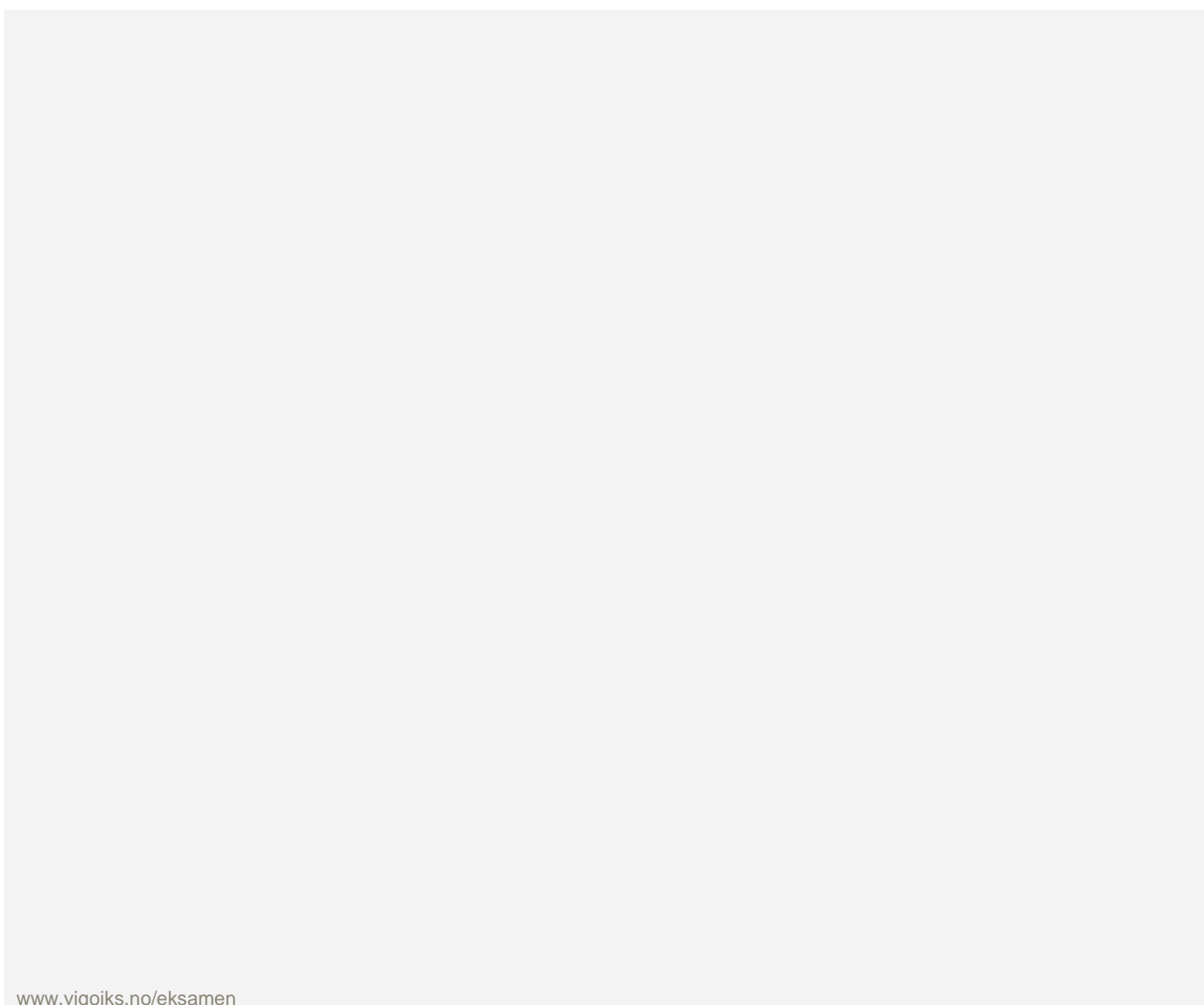
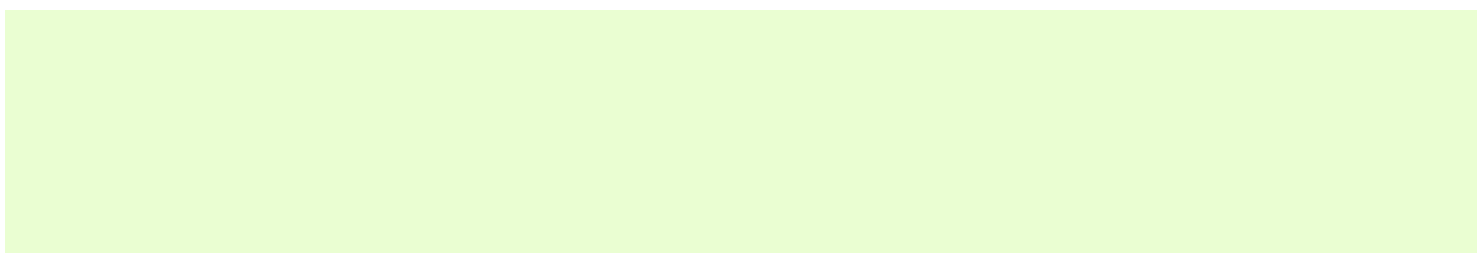
F = Føflekk

K = Lukkede komedoner

M = Milier

* = Couperose

// = Linjer og rynker



www.vigoiks.no/eksamen