

Eksamen

20.05.2016

RLV2001

Vertskapsrolla / Vertskapsrollen

Programområde: Vg2 Reiseliv

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	<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 utskrifter eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva blir det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>I kva grad du har nådd måla i læreplanen</i>• <i>At du kan knyte teori og praksis</i>• <i>At svara dine har ei fagleg grunngiving</i>
Andre opplysningar	Ingen



CASE:

Fjord Norge AS er landsdelsselskapet for dei fire Vestlandsfylka Rogaland, Hordaland, Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal, og her inngår nokre av Noregs fremste attraksjonar. I tett samspel med destinasjonsselskapa og næringa, leier dei det internasjonale marknadssamarbeidet for Fjord Norge regionen.

Fjord Norge sin visjon er å vere det mest profesjonelle og slagkraftige destinasjonsselskapet i Europa. Selskapet skal posisjonere Fjord Norge som verdas mest attraktive destinasjon for natur- og opplevingsferiar.

Fjord Norge seier følgjande på sine heimesider;

«Eventyrleg, dramatisk, spektakulært, autentisk eller eineståande?»

Det er vanskeleg å finne orda som best beskriv Fjord Norge, av mange rekna som verdas ypparste og mest mangfaldige reisemål. Ord blir fattige, for det er utvilsamt noko heilt spesielt med fjella, fjordane, fossane, isbreane, kulturlandskapet, menneska og fjordbyane. Kva skal ein eigentleg seie om det National Geographic Traveler har kalla "The world's most iconic destination".»

Oppgåve 1:

«Ditt vertskap» er ei tenkt reiselivsbedrift som er lokalisert innanfor Fjord Norge sin geografiske utstrekning. Du må sjølv velje kor bedrifta er lokalisert. Bedrifta spesialiserer seg på å vere eit lokalt vertskap for grupper av fritidsreisande, og retter seg særleg mot den utanlandske marknaden. «Ditt vertskap» tilbyr alt frå enkle guideoppdrag, til heile pakkar der både overnatting, bevertning, natur- og kulturopplevingar er inkludert. I tillegg til at vertskapsrolla er sjølve kjernen i deira arbeid, vektlegg dei også gjesteforståing, produktkunnskap og ikkje minst å kunne tilby sine gjester ei heilskapleg serviceoppleving inkludert sikkerheit.

- a) Du arbeider som lokal reiseleiar og guide i denne bedrifta. «Ditt vertskap» skal halde eit velkomstmøte for ei gruppe utanlandske gjester som skal opphalde seg ei heil veke i Noreg. Bedrifta har fått ansvaret for alt gruppa skal oppleve i løpet av denne veka, og du har fått i oppdrag å vere gruppa sin lokale reiseleiar under heile opphaldet.

Du må ta eigne føresetnader knytt til kva for ein nasjonalitet gjestene har, i kva for eit område i Fjord Norge gjestene skal opphalde seg osv.

Med utgangspunkt i kulepunktta under skal du gjere greie for, og vurdere, kva du må ta omsyn til under førebuingane til dette møtet.

- Gjestene sine forventningar til informasjon
- Informasjonsformidling om norsk natur, kulturverdiar, attraksjonar og opplevingar

- Gjesteforståing og omsyn til kulturelle særtrekk hos gjestene

b) Fjord Norge skal arrangere ein konferanse for sine medlemsbedrifter. Tenk deg at du som tilsett i reiselivsbedrifta «Ditt vertskap» blir bedt om å halde eit foredrag på denne konferansen med følgjande tittel:

«Eit godt vertskap er avgjerande for kor vellykka ferieopplevinga blir»

Skriv foredraget og ta utgangspunkt i kulepunkta under:

- Kunnskap og åtferd ein reiselivsmedarbeidar bør ha for å opptre korrekt i vertskapsrolla.
- Samhandling mellom ulike reiselivsaktørar for å kunne tilby gjestene ei heilskapleg serviceoppleving.

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	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven blir det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>I hvilken grad du har nådd målene i læreplanen</i>• <i>At du kan knytte teori og praksis</i>• <i>At svarene dine har en faglig begrunnelse</i>
Andre opplysninger	Ingen



CASE:

Fjord Norge AS er landsdelsselskapet for de fire Vestlandfylkene Rogaland, Hordaland, Sogn og Fjordane og Møre og Romsdal, og her inngår noen av Norges fremste attraksjoner. I tett samspill med destinasjonsselskapene og næringen, leder de det internasjonale markedsarbeidet for Fjord Norge regionen.

Fjord Norges visjon er å være det mest profesjonelle og slagkraftige destinasjonsselskapet i Europa. Selskapets skal posisjonere Fjord Norge som verdens mest attraktive destinasjon for natur- og opplevelsesferier.

Fjord Norge sier følgende på sine hjemmesider;

«Eventyrlig, dramatisk, spektakulært, autentisk eller enestående?

Det er vanskelig å finne ordene som best beskriver Fjord Norge, av mange regnet som verdens ypperste og mest mangfoldige reisemål. Ord blir fattige, for det er utvilsomt noe helt spesielt med fjellene, fjordene, fossene, isbreene, kulturlandskapet, menneskene og fjordbyene. Hva skal man egentlig si om det National Geographic Traveler har kalt "The world's most iconic destination".»

OPPGAVE 1:

«Ditt vertskap» er en tenkt reiselivsbedrift som er lokalisert innenfor Fjord Norges geografiske utstrekning. Du må selv velge hvor bedriften er lokalisert. Bedriften spesialiserer seg på å være et lokalt vertskap for grupper av fritidsreisende, og retter seg særlig mot det utenlandske markedet. «Ditt vertskap» tilbyr alt fra enkle guideoppdrag, til hele pakker der både overnatting, bespisning, natur- og kulturopplevelser er inkludert. I tillegg til at vertskapsrollen er selve kjernen i deres arbeid, vektlegger de også gjesteforståelse, produktkunnskap og ikke minst å kunne tilby sine gjester en helhetlig serviceopplevelse inkludert sikkerhet.

- a) Du arbeider som lokal reiseleder og guide i denne bedriften. «Ditt vertskap» skal holde et velkomstmøte for en gruppe utenlandske gjester som skal tilbringe en hel uke i Norge. Bedriften har fått ansvaret for alt gruppen skal oppleve i løpet av denne uken, og du har fått i oppdrag å være gruppens lokale reiseleder under hele oppholdet.

Du må ta egne forutsetninger knyttet til hvilken nasjonalitet gjestene har, i hvilket område i Fjord Norge gjestene skal oppholde seg osv.

Med utgangspunkt i kulepunktene under skal du gjøre rede for, og vurdere, hva du må ta hensyn til under forberedelsene til dette møtet.

- Gjestenes forventninger til informasjon
- Informasjonsformidling om norsk natur, kulturverdier, attraksjoner og opplevelser

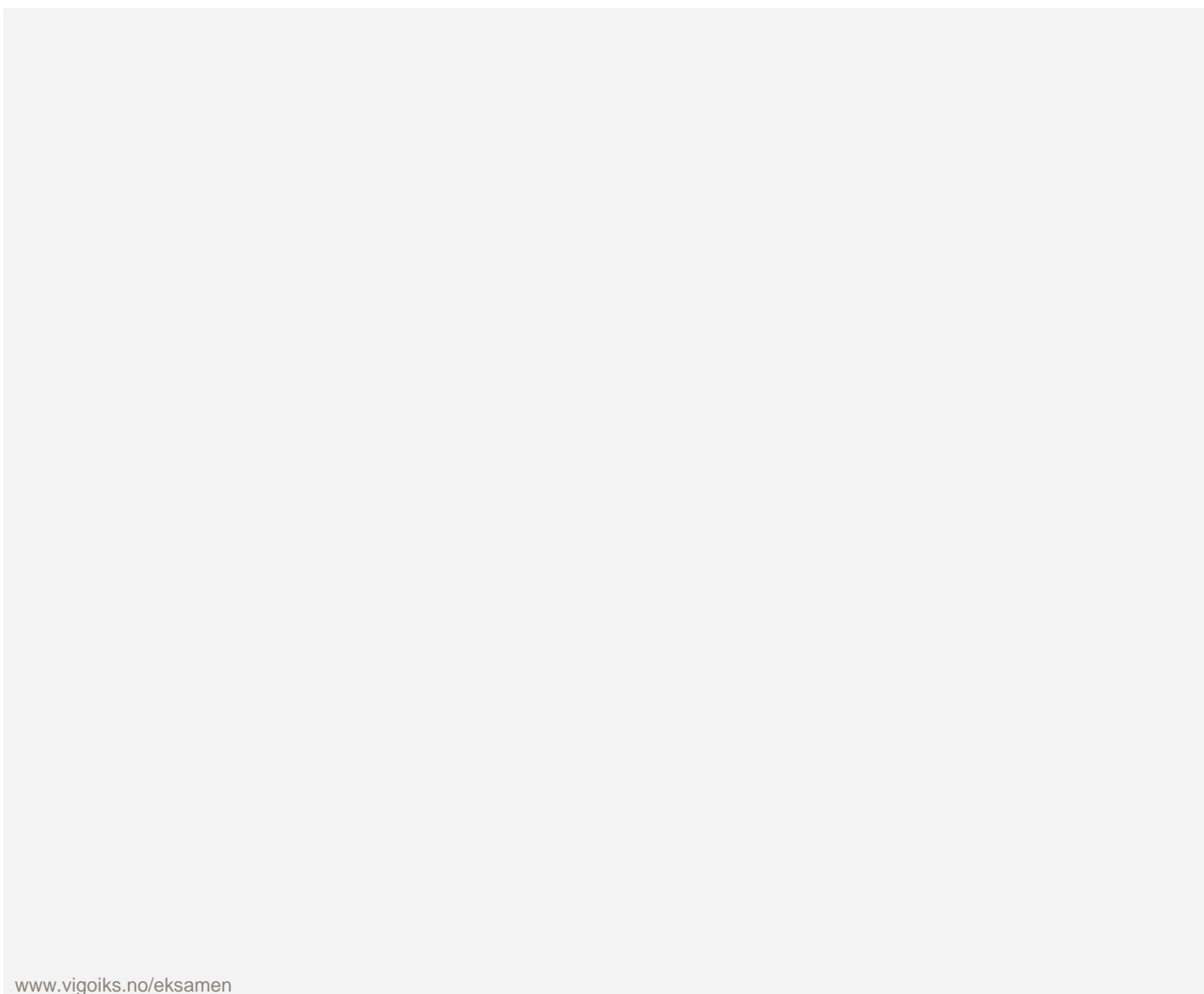
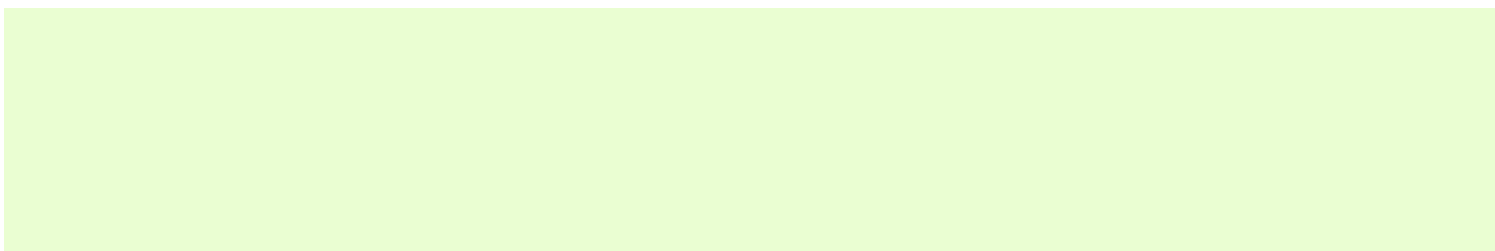
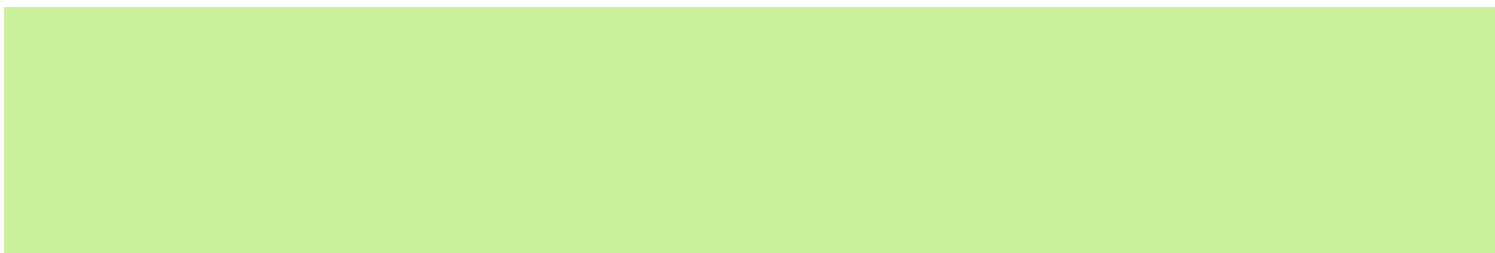
- Gjesteforståelse og hensyn til kulturelle særtrekk hos gjestene

b) Fjord Norge skal arrangere en konferanse for sine medlemsbedrifter. Tenk deg at du som ansatt i reiselivsbedriften «Ditt vertskap» blir bedt om å holde et foredrag på denne konferansen med følgende tittel:

«Et godt vertskap er avgjørende for hvor vellykket ferieopplevelsen blir»

Skriv foredraget og ta utgangspunkt i kulepunktene under:

- Kunnskap og atferd en reiselivsmedarbeider bør ha for å opptre korrekt i vertskapsrollen.
- Samhandling mellom ulike reiselivsaktører for å kunne tilby gjestene en helhetlig serviceopplevelse.



www.vigoiks.no/eksamen